消費者問題を よむ・しる・かんがえる
2014 No.29

国民生活 12

ウェブ版

特集

企業倒産と消費者被害

消費者問題アラカルト

商品テストからみる 子どもの安全

最終回 マークあれこれ

持続可能な社会をめざして エコマーク

消費者問題を よむ・しる・かんがえる

国民生活

No.29
ウェブ版

2014
12

CONTENTS

特集

企業倒産と消費者被害

1 特集1 倒産処理と消費者被害
4 特集2 倒産！被害回復と弁護団の役割
8 特集3 事業者の倒産をめぐる消費者トラブルの現状

11 消費者問題アラカルト
商品テストからみる
子どもの安全

最終回 16 マークあれこれ
持続可能な社会をめざして エコマーク

18 食品の安全・品質と表示を考える
消費者はどういった点を
ポイントに食品を選ぶのか

20 海外ニュース
窓カバー製品のひもの危険性を注意喚起〈アメリカ〉
価格の食い違いによるトラブルを調査〈香港〉
BBクリームとCCクリームをテスト〈フランス〉
話題の食材「チアシード」とは？〈EU(欧州連合)〉

22 “くるま”なんでも教室
トラブルからみる
くるまの安全と相談(1)

26 インターネットと上手につき合う
スマホ時代の大人が
知っておきたいこと(4)
保護者として今

28 住まいの基礎知識 −トラブルを未然に防ぐために−
建物の性能とは(前編)

30 消費者教育実践事例集
高校生が考える
ネット社会のあり方
−高校生ICT Conferenceの取り組み−

32 金融商品を学ぶ
保険の基礎知識 −消費生活相談に対応するために
保険契約の成立(4)
告知義務と告知義務違反

35 苦情相談
雑誌広告を見て開運商品を買った
消費者に、不安をあおり次々と
お金を請求する販売業者

37 暮らしの法律Q&A
貸したバッグを
売られてしまったら？

38 暮らしの判例
海外不動産使用権を対象にした
劇場型勧誘について、被害金額
全額と弁護士費用の損害賠償が
認められた事例

41 誌上法学講座
【消費生活相談に役立つ民法の基礎知識】
請負・委任

特集

企業倒産と消費者被害

特集 1

山本 和彦 Yamamoto Kazuhiko 一橋大学大学院法学研究科教授

1984年東京大学法学部卒。同助手、東北大学法学部助教授、一橋大学法学部助教授を経て、2002年4月から現職。法制審議会倒産法部会幹事、同民法(債権関係)部会幹事、消費者委員会集団的消費者被害救済制度専門調査会委員などを歴任。

倒産処理と消費者被害

倒産とは

日々多くの企業が倒産しています。我々消費者が倒産に巻き込まれる事態も増えています。ただ、倒産について正確に理解している消費者は必ずしも多くありません。

「倒産」とは、債務者が債務の弁済をすることが一般的にできなくなった状態、あるいは資産を負債が上回る状況になった状態を指します。前者を「支払不能」といい、後者を「債務超過」といいます。いずれにしても、このような状態になると債務者は自己が負っている債務を100%弁済できなくなるので、債権者を平等に取り扱い、債権額に応じて案分の弁済をする必要が生じます。このような状態を放置すると債権回収が早い者勝ちとなってしまうからです。消費者など経済的にも情報的にも弱い立場にある債権者は、十分な債権回収ができず泣き寝入りになるおそれが強くなります。そうした事態を防止し、債権者にできるだけ多くの弁済を公平に行うのが倒産処理の手続きの役割です。

例えば、かつて安愚楽牧場という企業の倒産事件がありました。この企業はいわゆる和牛預託商法という事業を行っていましたが、資金繰りに行き詰まり、2011年12月破産手続を開始しました。この企業は和牛を消費者に販売、その飼育等を代行し、契約期間終了後はそれを買い戻すという事業をしていましたが、実際には和牛の販売が低迷し、消費者から取得した契約金を他の消費者の弁済に充てるという自転車操業の事態に陥り、最終的に経営破綻(はたん)しました。4000億円を超える債務に対し、優先債権等を差し引いた資産は数十億円にとどまるとされ、債権者の公平な取扱いが必要となりました。

倒産処理の手続きの流れ

それでは、倒産処理の手続きは具体的にどのように行われるのでしょう(図)。まず、法的倒産手続(裁判所における手続き)と私的整理(裁判所の外での債務整理の手続き)の違いを認識する必要があります。後者の私的整理は必ず関係者全員の合意によって処理されます。例えば、債

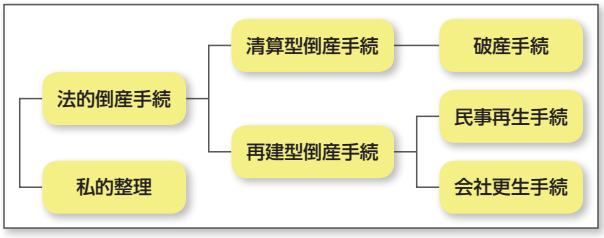


図 倒産処理の手続き

務者から「すべての債務を弁済できないので、○○のような新たな事業計画で事業を再建します。債務の3割をカットして、残りの7割を10年間の分割弁済にさせてください」という提案(再建・弁済計画案)があり、債権者すべてがそれに同意すれば、計画が成立し債権者の権利の中身が変更されます。ただ、債権者全員の意見が一致しないことも多く、その場合は前者の法的倒産手続にならざるを得ず、債権者の多数決、その他強制的な方法で手続きが進められます。

清算型と再建型

法的倒産手続の種類としては、大きく清算型倒産手続(以下、清算型手続)と再建型倒産手続(以下、再建型手続)に分かれます。清算型手続は債務者の財産をすべて清算してお金に換え、それを債権者に弁済する手続きで、再建型手続は債務者の事業を再建し、そこからの収益を債権者に弁済する手続きです。前者としては破産手続があり、後者としては民事再生手続(以下、民事再生)と会社更生手続(以下、会社更生)があります。民事再生は破産管財人(以下、管財人)を選ばずに従来の経営者がそのまま手続きを進めるのに対し、会社更生は必ず中立の第三者である管財人を選んで手続きを進めます。

破産手続においては、裁判所が破産手続の開始を決定し、まず管財人を弁護士の中から選任します。そしてこの管財人が中心的役割を果たし、破産者の財産を探索し、第三者からそれを取り戻して換金していきます。他方、債権者は自らの債権を裁判所に届け出て、その債権が本当に存在するかどうかが調査されます。そして、最終的に存在が確定した債権に対し、財産を換価した代金で配当されます。配当は、民法等で優先権が認められた債権(担保権など)を除き、債権額に応じて案分されます。

民事再生や会社更生も、基本的な手続きの進め方は破産手続と同様です。ただ、民事再生では、前述のように、管財人は原則として選任されず、従来の経営陣がそのまま事業を遂行します。また、このような再建型手続では財産の清算は行われず、事業はそのまま続行されて、事業の再建および債権者に対する弁済の計画を定める再生・更生計画案が立てられます。債権者はこの計画案に対して投票を行い、多数決で賛同を得たうえで、裁判所の認可した計画に基づき、手続きが進められます。

消費者の契約・債権のゆくえ

このような法的倒産手続の中で消費者の契約や債権はどのように扱われるのでしょうか。まず、消費者が事業者の倒産前に締結した契約は、原則としてそのまま残ることになります。ただ、契約上の債務が双方とも履行されない状態で倒産手続に入ったときは、事業者の管財人等がその契約をそのまま続けるか止めてしまうか(解除するか)を選択できます。契約が履行されるときは消費者の権利は倒産前と同じかたちで、財団債権*として保護されますが、契約が解除されれば、消費者に損害が発生してもその権利は倒産手続の中でしか行使できません。

例えば、消費者が自宅の建築を建設会社に頼んで(請負契約を締結して)いたところ、その建築中に、代金未払いの状態で建設会社が破産したときは、管財人はそのまま建築を続けるか(この場合、消費者はその代金を支払う必要がある)、契約を解除してしまうか(この場合、消費者は既払いの代金はそのまま取り返せるが、別途損害が発生してもその賠償は破産手続で届け出る必要がある)を選ぶことができます。

ただ、事業者が倒産した場合、多くは消費者側が一方的に事業者に対して債権を有する状態になります。この場合は消費者の債権について前述のように、裁判所に対し届け出が必要です。届け出がない債権は原則として手続きでは無視されます(ただし、民事再生では債務者のほうが

＊ 破産手続によることなく、破産財団(管財人が管理する破産者の財産)から随時優先弁済を受けることができる債権

自分の知る債権を自認する必要があるとされる)。届け出のあった債権は、その債権が実際にあるのか、その額が正しいのかなどについて、管財人や他の債権者による調査が行われ、最終的には訴訟などを経て確定されます。

破産手続における配当は、債権額に応じた案分で行われます。例えば、10億円の負債がある企業が破産し、管財人が資産を換価して1億円を配当できるとすれば、10%の弁済となります。したがって、100万円の債権を有する消費者は10万円だけ弁済を受けられます。破産した法人は解散することになるので、残った債権は実質的には消滅することになります。

他方、民事再生や会社更生では、債権者は再生計画案等について議決権を行使し、最終的に可決・認可された計画によって債権者の権利が変更されます。例えば、10億円の負債がある企業について、3億円を10年間で弁済する再生計画が可決・認可されると、100万円の債権を有する消費者は毎年3万円ずつ10年間弁済を受け、最終的に30万円を回収できることになります。残った債権は免責され、倒産手続終了後に再建された企業には、もはや追及できなくなります。

債権者である消費者はどうすれば?

倒産手続では、基本的に消費者の債権について特別のルールは存在しないという点に注意しなければなりません。実体法上は消費者契約については消費者契約法の定めにより通常の契約とは異なる取扱いがされ、手続法上も消費者の権利の集団的救済については特別の法律が存在します。しかし、倒産手続に関してはそのような特別扱いはされず、消費者も他の債権者と基本的に同じ扱いとなります(その例外として、金融機関の破綻処理における預金債権者・保険契約者等の特別の取扱いなどがあるに過ぎない)。したがって、債権者である消費者は自らの責任で注意して倒産手続に臨む必要があります。

消費者が取引をしている事業者が経済的に危うい状態になったことを知ったときには、その事業者との取引を打ち切ることがまず考えられますが、既に代金を支払っていたり金銭を預託していてそれができないときは、できるだけ早く倒産手続を始めるほうが傷が浅くてすむ場合が多いでしょう。しかし、現実には消費者の手で倒産手続を開始することは極めて困難です。その結果、多くは状況が相当に悪化してから倒産手続に入ることになります(手続きの早期開始のために消費者庁に倒産手続開始の申立権を与えるべきではないかとの立法論がある)。

倒産手続が開始されると、管財人等に知られている債権者である消費者には通知が来ます。知られていない場合(過払い金がある場合など)にはそのような通知は来ないので、自ら情報を集めて管財人に連絡する必要があります。つまり、取引先が倒産したという情報を得たときは、官報その他で管財人の連絡先を確認し(裁判所に問い合わせもできる)、管財人から自分がとるべき行動を教えてもらうとよいでしょう。また、このような場合は、被害対策弁護団などが結成されることも多いと思われるので、それらのルートで情報を得ることも考えられます。

倒産手続の申立てがあると、比較的早い段階で債権者集会や債権者説明会が開催されます。出席すると、倒産の原因、今後の手続きの進め方、配当・弁済の可能性などについて情報を得ることができます。消費者が手続きに参加するには、前述のように債権届出の必要がありますが、債権届出を行うと、後はほぼ自動的に手続きが進んでいくでしょう。特に破産手続では管財人からの配当を待つだけということになります。ただ、実際には配当がまったくないこともあり、あっても数%ということが多いでしょう。他方、再建型手続では、再生計画案等に対して議決権を行使する機会があります。ただ、実際には債務者や管財人の提案する計画案に賛成するかどうかだけが問われ、反対すれば破産になることから、その選択肢は乏しいといえるでしょう。

特集2

倒産！被害回復と弁護団の役割

瀬戸 和宏 Seto Kazuhiro 弁護士（東京弁護士会）
東京弁護士会消費者問題特別委員会委員、日弁連消費者問題対策委員会幹事、クレジット・リース被害対策弁護団長、カンボジア不動産投資被害弁護団長等。

はじめに

2011年、安愚楽牧場（以下、安愚楽）から約束の配当がなされなくなったことから、各地の消費生活センターや弁護士会の法律相談への相談が相次ぎ、各地で弁護団が結成されました。安愚楽は、当初は民事再生の申立てをしましたが、のちに破産手続に移行し、約５％の破産配当がされて、破産手続が終結しました。

当時、被害にあった消費者からは、弁護団に入ったほうがよいのか、入らないと何か不利益を受けるのか、などの相談も多く寄せられていたようです。そこで、弁護団とはどういうものなのか、倒産事件等における弁護団の役割について説明したいと思います。

いろいろな弁護団

弁護団は、特定の事件を共同で受任する目的のために、事務所を異にする複数の弁護士が集まった任意の団体です。

安愚楽のように、特定の事業者が倒産して一度に多数の被害者が発生した場合、また公害被害や薬害のように同じ原因により多数の被害者の存在が明らかになった場合などは、その受け皿として弁護団ができます。依頼者が１人の事件についても、その事件処理の困難性や事件の重要性などから弁護団を作ることもあります。2004年、14万円余の架空請求を受けていた消費者が少額訴訟を提起されたことに対し、当時、その事件の重要性から19名の弁護士が弁護団を結成しました*1。

弁護団は、一般的には特定の事件に対応して弁護士が集まるため、その事件が解決すれば解散します。しかし、継続的に発生する同種の事件（被害）に対応するための弁護団もあります。例えば東京にある、医療事故に対応する医療問題弁護団、製品事故に対応するPL弁護団、クレジットやリースなどの与信にかかわる問題を含んだ事件*2に対応するクレジット・リース被害対策弁護団などです。

同一の事業者の倒産に伴い組織される弁護団は、１つとは限りません。前述の安愚楽の倒産でも、各地に弁護団ができました。

逆に、全国で多数の被害者が発生した事件の場合でも各地に弁護団ができるとは限りません。2005年に平成電電が倒産し、全国に19,000名余、490億円余の被害を発生させた平成電電匿名組合契約事件では、平成電電被害対策弁護団が東京にできただけでした*3。

運営ルールはさまざま

弁護団は、あくまで任意の団体なので、弁護団の運営はすべて、その弁護団に参加した弁護士が協議をして決めます。したがって、弁護団ごとに運営ルールは違います。前述した安愚楽

＊１　横山哲夫＋瀬戸和宏＋髙木篤夫編著『架空請求その時どうする？』（日本経済新聞社）

＊２　現時点でサクラサイト被害、投資用マンション被害、提携リース被害など。

＊３　2013年５月に配当を停止したMRIインターナショナル被害事件についても、東京にMRI被害弁護団があるだけで、全国の被害者の54％、被害額の71％を受任している。

の倒産に伴い組織された各地の弁護団の場合も、お互いの情報を交換をして、できるだけ同一の基準で被害者の救済に当たっていますが、それぞれ独立した弁護団なので、同一の費用で同一のサービスを提供するとは限りません。

主な活動内容

事業者が倒産した場合でも、安愚楽事件のように出資したお金を取り戻したい場合と、モニター商法事件*4のようにクレジット会社からの請求を拒絶したい場合があります。ココ山岡事件*5のようにクレジット会社からの請求を拒絶するとともに、支払ったお金の取り戻しの双方を行う場合もあります。

クレジット会社などからの支払いを拒絶する場合には、クレジット会社と交渉し、合意ができなければ裁判となります。

お金を取り戻す場合については、倒産した事業者やその役員などの請求相手に破産手続が開始されると、その手続きの中で配当を受けることしかできません。そのため、破産手続の開始後は、弁護団は破産管財人（以下、管財人）が少しでも多くの財産を集め、少しでも配当額が多くなるように協力します。この結果は弁護団への依頼の有無にかかわらず、全債権者の利益となります。また、弁護団では管財人は支払い請求をしていないが責任を負うべき者がいると判断するときは、その者を相手に支払いを請求します。その回収したお金は、弁護団への依頼者だけに分配されます。

事業者が、倒産しても自己破産手続をとらない場合、弁護団は結果として多くの依頼者の利益になると判断すれば、倒産した事業者に対し破産手続開始の申立てをします。その結果は、弁護団に依頼しない被害者にも等しく及びます。さらに、弁護団では必要があれば関係者に対する刑事告訴・告発を行います。

結成するメリット

弁護団にできることは１人の弁護士のそれと変わりません。弁護団には捜査機関のような強制力はありませんし、管財人のように破産した事業者の財産状況を事業者の内部から調査する権限もありません。

しかし、複数の弁護士が集まることにより、叡智（えいち）を結集できることはもちろん、１人の弁護士では処理しきれない多くの調査や処理が可能となり、効率化も図れます。また、より多くの被害者が集まり、個々の被害者の持つ情報が集積すれば、事件の真相に迫ることもできます。

さらに、多くの被害者の声を弁護団が代弁することにより、被害者の主張や思いを、強く、社会や関係機関に訴えることができます。

依頼者に利益はあるか？

私たち弁護士は、事件を受任したとして、何ができるか、解決の見通しはどうか、依頼者に支払ってもらう費用と依頼者が得られる利益が見合うのかなどを検討して、依頼者の利益にならないと判断すれば、弁護団を作りません。

被害者も、弁護士に支払う費用と解決により得られる利益の見通しとの兼ね合いで、弁護士に依頼するかどうかを決めることになります。弁護団を立ち上げても、依頼者が極めて少数で、赤字となってしまったこともあります。

なお、当然のことですが、弁護団が立ち上がる時点では、最終的にどれだけの被害回復ができるのかは、予測でしかありません。

弁護団はいつ立ち上がるのか？

事業者の倒産では、それまで普通に営業したり、分配金や配当を続けていたのに、ある日突然、営業を停止して倒産する場合と、滞りがちながらも支払いを続け、やがて倒産に至る場合とがあります。

後者の場合、支払いが滞りがちになっていて

＊4　特定商取引法に業務提供誘引販売取引を規制対象とすることとなった事件として、布団の販売を目的としたダンシングモニター商法事件や着物の販売をした愛染苑山久モニター商法事件が有名。

＊5　将来の買い取りも条件として、若者にクレジット契約を利用させてダイヤを販売し倒産した事件。全国に弁護団ができた。

も、その段階では通常、弁護団はできません。

ポンジー・スキーム*6といわれるような投資被害事件では、被害回収の依頼を受けた弁護士は、事業者が新たな被害者を呼び込んでいるうちは、新たな被害者がだまし取られたお金で自分の依頼者の被害を回収できます。もし、この段階で弁護団ができて、一斉に多くの被害者が損害賠償請求をすると、事業者は倒産せざるを得ず、依頼者の被害回復が困難となってしまいます。実際に弁護団ができるのは、事業者の自転車操業が行き詰まり、配当が止まったときです。したがって、そのときには既に事業者の財産は散逸し、関係者も逃げ出しており、破産配当も多くを期待できないのが実情です。

個別の依頼を受けた弁護士は、事業者が倒産する前に事業がいずれ破綻し、多くの新たな被害者が発生することを予測していますが、依頼者の利益を損なうような行動、つまり、新たな被害者の発生を防止するためにその時点で弁護団を立ち上げ、多くの被害者を集めて事業者を倒産に追い込むということは、依頼者の承諾なしにはできません。依頼者も、まずは自分の被害の回復を優先するでしょう。

したがって、欺瞞的な商法を行っている事業者に対し被害を訴える人が多数現れても、分配金や配当などの支払いを継続している間は、なかなか弁護団ができません。その間に、被害者が増えていくのが分かっていても、です*7。

これに対し、前述した前者の場合には、比較的速やかに、弁護団が立ち上がります。

依頼するメリット

弁護団に依頼するかどうかは、弁護団に何を期待し、弁護団が何をしようとしているのか、弁護団に支払う費用と結果が見合うのか、依頼しなくても被害者自身で処理できることなのかなどを考慮して決めることになります。管財人からの破産配当しか期待できず、債権届出は自分でできるという場合であれば、弁護団に依頼するメリットはあまりありません*8。

しかし、専門家集団である弁護団に依頼することで、被害回復だけではなく情報が得られやすくなり、手続きを失念する心配がなくなるという安心感も大きな考慮要素となります。

弁護団が、倒産した事業者以外に対しても責任を追及することを検討している場合には、前述したように、弁護団に加わっていないと弁護団が回収したお金の分配を受けることができません。ただし、いくら回収できるのか、回収したお金を依頼者全員で分配した場合、個々の依頼者に実際いくら分配されるのかは、依頼する時点では分かりません。

事業者の倒産によりクレジット会社から請求を受けるような案件では、弁護団に依頼すると直接の請求が止まるメリットがあります。依頼しない人には、クレジット会社からの請求が続き、支払いを放置すると、訴訟を提起されます*9。

いずれにしろ弁護団に依頼することは、１人の被害者からみると、被害者が集まって多数の弁護士に依頼することになるので、気持ちのうえでは安心できるのではないかと思いますし、弁護士費用も個別に依頼するよりは安くなります。なお、弁護団の費用を資力不足で支払えない場合、法テラス（日本司法支援センター）の資金援助を利用して弁護団に参加できる場合があります。各弁護団に相談してください。

＊6　アメリカのネズミ講型投資詐欺の通称。出資金を運用してその利益を出資者に支払うなどと説明してお金を集めながら、実際には、新たな出資者から得た資金を前の出資者への配当や出資金の払い戻しに流用する形態。一種の自転車操業なので、新規の投資家（被害者）を呼び込まないと破綻する。

＊7　早期に弁護団の成立が期待できないようなポンジー・スキームなどによる被害の発生、拡大防止などのために、消費者庁では、「消費者の財産的被害に係る行政手法研究会」を設置し、「行政による経済的不利益賦課制度及び財産の隠匿・散逸防止策について」を発表している（2013年６月）。
http://www.caa.go.jp/planning/pdf/gyousei-torimatome_1.pdf

＊8　平成電電匿名組合被害事件では、管財人と弁護団とで事前に協議をし、損害額の計算方法を合意し、管財人から被害者に対し、取引の内容、破産債権の金額、住所、氏名までも印刷された破産債権届出書が送付され、被害者は、印鑑を押すだけで返送すれば足りるようにした。

＊9　愛染苑山久事件では、弁護団の依頼者について、集団で債務不存在確認の訴えを提起して争っていたところ、弁護団に加わっていなかった人に対し、クレジット会社が立て替え払い金請求訴訟を起こした。

コラム

倒産にまつわる消費者トラブルQ&A

Q 夢だった新築マンションの売買契約をしました。手付金も支払いましたが、完成前にマンション建設会社が倒産してしまい、工事が中断しています。マンションの契約や支払った頭金はどうなるのでしょうか？

A 建設会社が倒産しても、再生手続が開始する場合や破産しても破産管財人により引き続き建設が続けられる場合には、マンションが完成して、引き渡しを受けることができます。

また、宅地建物取引業法では、売り主となる不動産会社に対して、一定額（未完成物件の場合は、売買代金の５％または1000万円を超える額）の手付金を買い主から受け取るときには、保全措置を講じることを義務づけています（手付金等の保全措置）。この保全措置が講じられていれば、倒産によってマンションの引き渡しを受けられなくなった場合でも、保証会社等から手付金を全額返還してもらうことができます。

Q プリペイドカードを買ったガソリンスタンドが廃業していました。手持ちのカードはどうなりますか？

A プリペイドカード（プリカ）は、デパート商品券と同様、前払式支払手段の１つであり、原則として、払い戻しは認められていません。

プリカの発行者は、万一の場合に備えて、未使用残高が1000万円を超えたとき、その未使用残高の２分の１以上の額に相当する額を発行保証金として法務局に供託し、保全しなければならないことになっています。

発行者が破産した場合、この発行保証金を元に利用者へお金を戻す手続きがとられます。利用者は、払い戻しの手続きに従って60日以上の一定期間内に申し出をすることにより、優先的に弁済（配当）を受けることができますが、未使用分全額が戻ってくるわけではありません。

払戻しの手続きをしている発行者や発行の終了を予定している発行者については、金融庁のウェブサイト*や国民生活センターのホームページで確認することができます。

なお、ガソリンスタンドなどでもらった「おまけ」のポイントは、保証の対象になりません。

発行保証金が義務づけられていない発行者が破産した場合は、通常の破産手続に基づいて処理されるので、被害の回復はあまり期待できません。

＊「資金決済法に基づく払戻し手続実施中の商品券の発行者等一覧」
http://www.fsa.go.jp/policy/prepaid/shohinken/ichiran.xls

※参考：ウェブ版「国民生活」2013年12月号「生活情報クローズアップ」
http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201312_01.pdf

Q パックツアーを申し込み、代金を支払いました。楽しみにしていたのですが、チケットを受け取る前に旅行業者が倒産してしまいました。返金してもらえますか？

A 一般社団法人日本旅行業協会（JATA）や一般社団法人全国旅行業協会（ANTA）の正会員である旅行業者と契約した場合には、「弁済業務保証金制度」があります。正会員となっている事業者が倒産したなどの理由で旅行が中止となってしまった場合に、協会が、その旅行業者の弁済限度額の範囲内で、弁済することになっています。

また、JATAの正会員の中には、任意の制度である「ボンド保証制度」に加入している事業者もあります。その旅行業者との旅行契約が、倒産などにより中止となったときは、上記保証金制度による「弁済保証金」と「ボンド保証金」の合算額が弁済限度額となります。

JATAやANTAの正会員ではない旅行業者については、その旅行業者が登録した行政庁に対して、「営業保証金制度」から弁済を受けます。

なお、これらの制度によって、全額の弁済が受けられるとは限りません。

Q 有効期間３年の間、何回でも受けられる脱毛エステ契約をし、その代金をクレジットを利用して、12回分割払いとしました。ところが、エステ業者が３カ月後に倒産してしまいました。まだ１回しか施術を受けていません。クレジットの返済は３回引き落とされています。契約はどうなりますか？お金は返ってきますか？

A 受けられないサービスの代金を支払う理由はありません。そのため、クレジット会社に対して、４回目以降の支払いは拒否することができます（抗弁の対抗）。

施術をまだ１回しか受けていないうえ、契約期間が36カ月のうち３カ月しか経過していないのに、代金の４分の１を既に支払っているので、払い過ぎとなっていますが、この分をクレジット会社から取り戻すことはできません。また、倒産したエステ業者からの破産配当や取り戻しはあまり期待できません。

エステ業者が倒産すると、倒産したエステ業者との契約を引き継ぎ、引き続きエステを受けられるようにするので、新たにいくらかの支払いをしてほしいという事業者が現れる場合もあります。これは新たな契約となるので、契約するかどうかは、よく考えてからにしましょう。

特集3

国民生活センター相談情報部

事業者の倒産をめぐる消費者トラブルの現状

PIO-NET*1によると「事業者が破産した。既払金はどうなる」「事業者と連絡が取れない」といった事業者の「倒産」*2に関する苦情相談の件数は、2010～2014年度で48,448件となっています（図1）。相談件数は2011年度に最も多くなり、2012年度以降は減少傾向にあります。

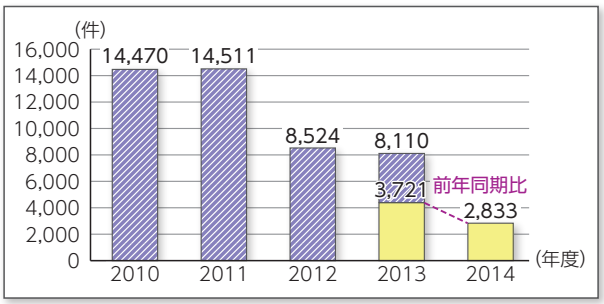


図1 「倒産」に関する相談件数の推移
※「倒産」のキーワードが付与された相談の件数を集計

相談の傾向

(1) 商品役務別の傾向

「倒産」に関する相談では、消費者金融などを含む「フリーローン・サラ金」や「エステティックサービス（以下、エステ）」、ファンドへの出資や預託商法などを含む「ファンド型投資商品」、「工事・建築」の相談は、年度にかかわらず多数の相談が寄せられています。英会話教室などを含む「外国語・会話教室」は2011年度以降減少しています。

年度別にどのような商品・役務（サービス）についての相談が多く寄せられているかについて、上位10位までを表に示しました。

2010年度は大手消費者金融業者が会社更生法を申請したことから「フリーローン・サラ金」が最多となっています。また、英会話教室の倒産に関連した相談が上位に入っているほか、倒産した百貨店が発行していた商品券についての相談*3も寄せられました。2011年度は、和牛預託商法を行っていた事業者が倒産したことを受けて「ファンド型投資商品」の相談が多数寄せられ、また、公社債等の金融商品販売業者と連絡が取れなくなったという相談も増えました。2012年度は、前年度に比べて相談件数が減少したものの、依然として「フリーローン・サラ金」の相談が多かったほか、「エステ」や預託商法の相談、いわゆる買え買え詐欺（劇場型勧誘）によ

	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度
1	フリーローン・サラ金	ファンド型投資商品	フリーローン・サラ金	エステティックサービス	フリーローン・サラ金
2	エステティックサービス	フリーローン・サラ金	ファンド型投資商品	ファンド型投資商品	エステティックサービス
3	外国語・会話教室	エステティックサービス	エステティックサービス	フリーローン・サラ金	工事・建築
4	商品一般	商品一般	工事・建築	工事・建築	ファンド型投資商品
5	工事・建築	役務その他サービス	役務その他サービス	商品一般	手配旅行
6	株	工事・建築	商品一般	役務その他サービス	役務その他サービス
7	ファンド型投資商品	株	株	株	公衆浴場
8	美容関連教室	リゾート会員権	リースサービス	鍋・釜類	ソーラーシステム
9	リースサービス	公社債	公社債	四輪自動車	鍋・釜類
10	普通預貯金	リースサービス	不動産貸借	医療サービス	商品一般

表 商品・役務別相談件数（上位10位）

＊1 PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。データはいずれも2014年9月末日までの登録分。

＊2 「倒産」あるいは「破産」とは、一般的に、当該業者が債務の支払いができず事業を継続できなくなった状況を指す。本稿では、法的手続を行ったかどうか確認できていないが、事業者が営業を停止している状態であるものを「倒産」と呼ぶ。

＊3 商品券についての相談は、表中の「商品一般」に含まれる。

る社債販売業者に関する相談等が多く寄せられました。2013年度は複数のエステ業者が店舗を閉鎖し連絡が取れなくなるなどしたため、「エステ」についての相談が最も多くなりました。

⑵ 支払い方法にみる傾向

契約時の支払い方法についてみてみると、信用供与の無いケース(事業者に現金で代金を支払っているケース)が最も多くなっています(図2)。

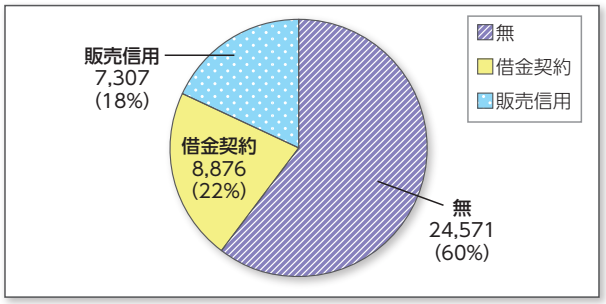


図2 信用供与の有無(「不明・無関係」を除く)

※「無」:信用供与を受けていないもの、または受けないことを前提としているもの。
「借金契約」:金融機関等から金銭を借りたもの、または借りることを前提としているもの。
「販売信用」:信販会社等から商品・役務の購入に当たって支払う代金に対して信用供与を受けたもの、または受けることを前提としているもの。

倒産に関する主な相談事例

⑴ 美容医療・エステ

■ 代金を現金で支払い済みで、業務を引き継ぐ事業者もいないケース

美容医療クリニックのホームページを見てクリニックに出向きレーザー脱毛を契約。現金で前払いすれば5%値引きすると言われ、約20万円を支払った。これまでに半分程度の施術を受けた。2カ月前に予約を取り、昨日クリニックに出向いたところ、ドアの前の鉄の扉が閉まった状態だった。不審に思いクリニックに電話をしたがつながらない。今後どう対処したらよいか。

このケースでは、クリニックは所管する自治体に廃止届を提出し、その後破産手続の開始が決定されました。業務を引き継ぐ事業者は現れませんでした。代金を現金で支払ってしまっていたため、相談者は債権を届け出て配当を得るほかなく、結局配当はなされませんでした。

■ 業務を引き継ぐ事業者が現れたが、追加料金が必要と言われたケース

脱毛エステの契約をして、クレジットカードで決済した。12回のうちまだ3回しか施術を受けていない。事業者から「業務を終了し閉鎖した。新サロンを営業するので、入会手数料を支払えば前の会社との契約どおり施術を提供する」という内容の書面が来た。新しい店が最後まで残りの施術を行うか分からないし、手数料を支払わなければならないのなら残りの施術は受けずに返金を求めたい。

このケースでは、エステ業者は解散し、清算人宛てに債権を届け出る必要がありました。相談者はクレジットカードで代金を翌月一括払いしていたため、返金されない可能性を考慮し、交渉の結果、引き継ぎ業者の施術を無料で受けることになりました。

そのほか、引き継ぎ業者の施術を希望せず、クレジットカードの決済代行業者*4と交渉し、決済代行業者から未施術分の返金を受けることができたケースもありました。

⑵ 消費者金融

以前借りて完済した消費者金融の「再生手続開始通知書」が裁判所から届いた。利息返還金、利率、債権金額等が記載されている。もう既に終わったことなのでかかわりたくない。

当該業者は、民事再生手続を進めており、裁判所から届いたのは再生手続に関する通知と債権届出書等でした。消費者金融の倒産に関する相談では、倒産した業者に対して過払い金がある消費者のもとへ「債権届を出すように」との連絡が来たがどうしたらよいかというものが多くみられます。借金を既に完済している人であっても過払い金が生じている可能性のある場合には連絡が入るため、完済したのになぜ連絡が来るのか、と不審に思われるようです。

*4 クレジットカード会社の加盟店になれないような小規模な事業者とクレジットカード会社の間に立ってカード決済の手続き等を行う事業者のこと。

⑶ 外国語教室

４カ月前、受講期間１年の英会話教室の契約をし、代金は現金一括払いで支払った。事業者が倒産し、同県内の教室は全校閉校予定と言われた。授業を受け続けたいが、通えるところに教室がない。

このケースでは、英会話教室の運営業者が破産手続の開始決定を受け、業務を引き継ぐ事業者が現れました。相談者は引き継ぎ業者のサービスを受けるか、返金を希望する場合には現金で支払った代金のうち未受講分に相当する金額について債権者として債権の届け出を行い、配当を受け取るかの選択になりました。

なお、外国語教室やエステにおいて、業務を引き継ぐ事業者が現れ、そのサービスを受けたとしても、サービスが以前の契約どおりに提供されない、サービスの質が悪い、新たな条件での契約を勧められるなどのトラブルが起きることがあります。引き継ぎ業者によるサービスは、前事業者の倒産によって受けられなくなったサービスを一定の条件下で受けることができるものである、という点には注意が必要です。

⑷ 商品券

全国共通の商品券1000円分を何年か前にもらったが発行会社が倒産したと聞いた。この商品券はもう使えないのか。

このケースでは、商品券の発行業者は商品券の払い戻し手続を終了しており、会社の清算手続も済んでいたため、商品券は使用できないことが分かりました。資金決済法の規定に基づき、店頭等での商品券の利用を終了した場合には、商品券の発行者は保有者に対し払い戻し手続を行います。保有者は、払い戻し期間内に申し出なければこの手続きによる払い戻しは受けられません。しかし、利用終了や払い戻しの情報が保有者に届いていないことが多く、払い戻し期間終了後に手続きのことを知った、というような相談につながっています。

⑸ その他…倒産を名目にした投資詐欺

親類がもうかると電話で勧誘され、未公開株を160万円で購入。別事業者から「契約した事業者が倒産した」と連絡があり、40万円を返金してきたらしい。その別事業者を信用してしまい、それ以降、倍になる未公開株があるとか、外国通貨の購入で今までの損が取り返せるなどと言われ、次々とお金を振り込んでいる。昨日も事業者から「3000万円を振り込む準備はあるが、倒産した事業者が掛けたロックを解除するために100万円が必要。3日以内に振り込んで」と言われているようだ。

このケースは投資詐欺の被害にあい次々と契約させられているものと考えられました。こうした事業者は、短期間に多額の現金を集めて行方知れずになってしまうため、現金を渡してしまった場合、取り戻すことは非常に困難です。

まとめ

事業者が倒産した場合、商品やサービスを受領しているか、事業者が破産手続や再生手続などの法的手続を行うのか、また、事業者に対してどのような方法で代金を支払ったのかによって、消費者が取るべき対応が変わってきます。

事業者の倒産に関する消費生活相談は、さまざまな商品・サービスの分野において寄せられていますが、エステなどの場合、契約期間が長期にわたるため、途中で事業者が倒産してしまうと残った分はどうなるのかといった問題が生じます。事業者に支払った代金を取り戻す見込みが薄い状況においては、引き継ぎ業者によるサービスを受けることも１つの方法です。

しかし、多くの相談事例からみても、事業者が倒産した場合に、消費者が既に事業者へ支払った代金を取り戻すことは非常に困難です。事業者が破産手続を行った場合でも、消費者への配当があるケースは少なく、もし配当されたとしても消費者が支払った額に比べて大幅に少なくなってしまうことが一般的といえます。

商品テストからみる子どもの安全

国民生活センターでは、さまざまな商品テストを行っています。今回は、子どもの危害に関する相談が寄せられたことにより実施した商品テストの一部をまとめました。商品テストから子どもの安全を考えてみましょう。

浴槽での首浮き輪の事故に注意！

消費者庁と国民生活センターは、首掛け式の乳幼児用浮き輪（以下、首浮き輪）を浴槽で使用した際に溺水（できすい）したなどの事故情報が寄せられたことから、使用の際は乳幼児から目を離さないようにするなどの注意喚起を2012年７月に行いました（以下、前回公表）＊1。

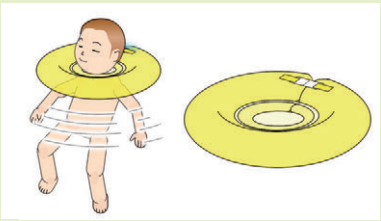
しかし、この公表後も同種の事故が６件、消費者庁に寄せられました（**表**）。

発生順	事故発生時期	被害者	症状（入院日数）
1	2012年10月	生後４カ月 女	３日間入院
2	2012年11月	６カ月 女	３日間入院
3	2013年８月	２カ月 男	重体 （人工呼吸、植物状態）
4	2013年12月	６カ月 男	６日間入院
5	2014年７月	６カ月 男	１週間入院
6	2014年７月	８カ月 女	即日退院

表　前回公表後の事故概要（2014年９月25日現在）
被害者はすべて１歳未満。いずれも浴槽で発生。

首浮き輪とは

Ｃ字形になっている首浮き輪を乳幼児の首に取り付け、Ｃ字形の開口部を首の後ろにして上下のベルトをはめて使用します。



＊1　「首掛式の乳幼児用浮き輪を使用する際の注意について」（2012年７月27日公表、消費者庁・国民生活センター）
http://www.caa.go.jp/safety/pdf/120727kouhyou_1.pdf
http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20120727_1.pdf

◆ 前回公表後に寄せられた事例

首浮き輪を付けた子ども（６カ月）を浴槽に入れたままで、この日に限って衣服やおむつの準備をするため１分ぐらい、浴室を出た。浴室に戻ると、子どもがうつ伏せ状態で底に沈んでおり、首浮き輪はベルトが付いたまま浮いていた。すぐに抱き上げ救急車を呼んだ。１週間入院し退院した。

周囲の母親から便利だと聞いて生後１カ月頃から使い始めた。最近、夫から首浮き輪がフワフワなので、空気を入れておいたほうがよいと言われていたが、子どもの首が太くなりこのくらいが苦しくなくてちょうどよいと思い、そのまま使用していた。自分も夫も首浮き輪についての以前の公表は知らず、また、使用しているとき、子どもが楽しそうに喜んでいるので、危険な状況になり得るという認識はなかった。

（事故発生月 2014年７月 ６カ月 男児）

◉ 消費者へのアドバイス

首浮き輪を使用中の溺水事故は、いずれも浴槽で発生しています。これらの事故は、洗髪や衣服を取りに行くなど、わずかな時間、目を離したときに発生しています。

実際、首浮き輪を使って入浴している乳幼児は、楽しそうに見え、保護者も安心して、つい自らの洗髪など別の作業をして目を離してしまいがちです。また、１人で乳幼児をお風呂に入れる際に、首浮き輪を使うと便利等との使用者

の感想が個人のブログ等でみられますが、安心しないでください。鼻と口が水に浸かった状態が5分以上続けば、極めて重症度が高い傷害が残ることがあります。

乳幼児を入浴させる際は、たとえご機嫌でも、保護者の皆さんは一瞬でも乳幼児から目を離してはいけません。

「気を付けて、浴槽での首掛け式浮き輪の事故!!ー赤ちゃんは御機嫌でも一瞬も目を離してはいけませんー」(2014年10月9日公表、国民生活センター)
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20141009_1.html

首浮き輪のテスト結果
(前回公表から)

国民生活センターは2012年7月に首浮き輪の代表的な製品を用いて、使用中に危険な状況になることがあるのか、乳児ダミーを用いて調べました*1。また、製品や販売店の表示についても調査しました。

●空気が入っている場合

空気が入っている状況では安定していましたが、乳児ダミーを首浮き輪の後側に押し付けるように移動させると、乳児ダミーのあごが首浮き輪から落ちるようになり、この状態から上下にゆすると、鼻の近くまで水面がくることがありました(**写真1**)。

写真1 空気が入っている状態の首浮き輪

●空気が少ない状態(空気管理が適切にできていない場合などを想定)

空気が少ない状態で調べたところ、乳児ダミーは仰向けの姿勢で浮いたものの、十分に支えることができずに首浮き輪がV字形に沈み込みやすく(**写真2**)、顔のまわりに水がたまることがありました。また、前傾にするように乳児ダミーを移動させると、首浮き輪が折れ曲がってしまい、口や鼻を塞いでしまうことがありました。さらに、下ベルトを外した場合には、上下にゆすると鼻まで浸かってしまうことがあり、上下両方のベルトを外した場合には、口や鼻まで水に浸かったり、首浮き輪が外れて乳児ダミーが水没することがありました。

写真2 空気が少ない状態の首浮き輪

ボタン電池を使用した商品に注意!

リモコン、キッチンタイマー、体温計、玩具など家庭内にあるさまざまな商品にボタン電池が使用されています。

PIO-NET*2にはボタン電池を誤飲した、あるいは誤飲しそうになったという報告が3件*3寄せられていました。被害者の年齢別では、すべてが0～1歳児となっており、そのうち1件は2カ月の入院を要する重大事故でした*4。

＊2 PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワーク・システム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

＊3 2009年度以降受付、2014年9月30日までの登録分。件数は本公表のために特別に事例を精査したもの。

また医療機関ネットワーク＊5には、子どもがボタン電池を誤飲したという報告が2010年12月から2014年３月末までに51件、誤飲の疑いを含めると93件寄せられていました。年齢別では、３歳以下が50件と大半を占めており、なかでも０～１歳児が38件(76%)と非常に多く、玩具以外の商品での事例もみられました。

ボタン電池の危険性

ボタン電池とはその直径が厚さよりも大きな電池で、その形状によりコイン型とボタン型があります(**写真３**)。

ボタン電池を飲み込んだ際に、消化管に接触した電池から電流が流れると、電気分解により電池の外側(一極側)にアルカリ性の液体が作られます。このアルカリ性の液体はタンパク質を溶かす性質をもっており、短時間に消化管の壁に損傷が起こることがあります。

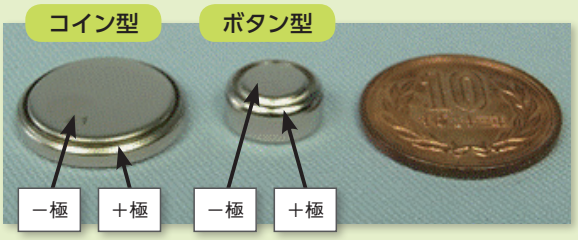


写真３ ボタン電池の形状の例

鶏肉の上にボタン電池を置く試験では、20分で電池のかたちのくぼみができる程の損傷が確認できました(**写真４**)。

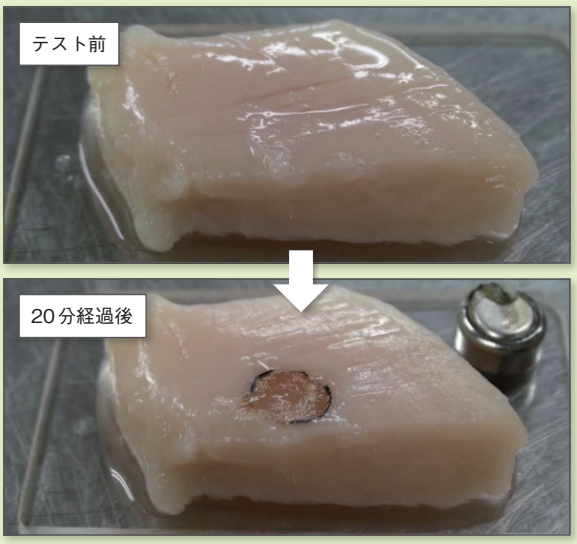


写真４ 鶏肉を使用した化学やけど再現(アルカリボタン電池)

◆ 事例

タイマーのふたを取って遊んでいるのを母親が発見。中にあるはずのボタン電池が見当たらず受診。腹部レントゲンで胃にボタン電池を確認したため、マグネットカテーテルにて摘出。ボタン電池は黒色に変色していた。

(医療機関ネットワーク：
事故発生年月 2013年８月 １歳 男児)

テスト結果

テスト対象は、主にリビング等で使用され、ボタン電池を使用している可搬型商品(体温計、キッチンタイマー、温湿度計、置き時計、電卓、ライト、家電リモコン等)を選びました(**写真５**)。電池ぶたの構造や落下時の状態、表示等を調べました。

写真５ テストに使用したボタン電池を使用した商品

＊４　当該品については、2014年10月７日に自主回収が実施されている。

＊５　医療機関ネットワークとは、2010年12月から運用が開始された消費者庁と国民生活センターとの共同事業で消費生活において生命または、身体に被害が生じる事故にあい医療機関を利用した被害者から、事故の情報を収集するもの。

- 電池ぶたの構造として、工具等を使用せずに電池を取り出せてしまうものもありました。
- フローリング床への落下試験を行ったところ、高さ30cmからの落下で４銘柄、高さ138cmからの落下で５銘柄の電池ぶたが開き、電池が飛び出しました（**写真６**）。
- 誤飲等に関する注意表示は、多くの銘柄に記載がありましたが、誤飲時の危険性に関する注意表示は、すべての銘柄に記載がありませんでした。

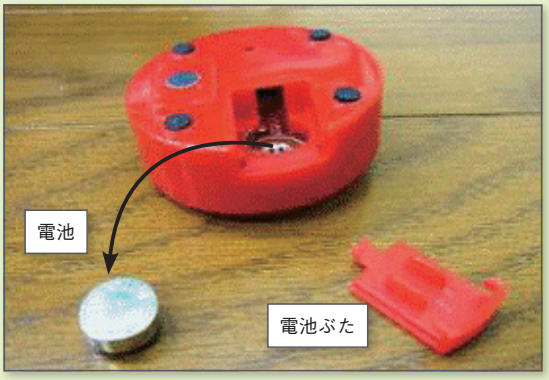


写真６ 落下試験で電池が飛び出した例（落下高さ30㎝）
（キッチンタイマー（スライド式ふた））

消費者へのアドバイス

ボタン電池を使用した商品の中には、工具等を使用しなくても電池を取り出せてしまうものがありました。乳幼児がいる家庭では使用や保管には注意しましょう。万一、ボタン電池を飲み込んだ場合は、直ちに医師の診断を受けましょう。

「ボタン電池を使用した商品に注意ー乳幼児の誤飲により、化学やけどのおそれもー」（2014年10月30日公表、国民生活センター）
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20141030_1.html

ペダルなし二輪遊具による坂道の事故に注意！

幼児を対象に、自転車に乗る前にバランス感覚を養う遊具、いわゆるペダルなし二輪遊具が販売されています。取扱説明書で禁止されている急な坂道で使用してしまうと、速度がついてしまい重大な事故になることがあります。

PIO-NET＊2には本年、男児が坂道を下った先で衝突し、小枝が顔に刺さり重傷を負う事故が１件みられました。さらに、医療機関ネットワーク＊5には、2010年12月から2014年４月までに、幼児によるペダルなし二輪遊具での危害事例が18件＊6寄せられ、そのうち、坂道での事故が11件みられました。

ペダルなし二輪遊具とは

自転車に乗る前にバランス感覚を養うための遊具として、トレーニングバイク、ランニングバイクといった名称で販売されている商品です。外観は自転車によく似ていますが、ペダルが付いていないため自転車には該当しません。地面を蹴って走行し、足を使って減速するため、ブレーキが付いていないものが主流で、対象年齢は２歳以上のものが多くみられます。

◆ 事例

①坂道を下っているところ、転倒し顔面を打撲（だぼく）した。
（医療機関ネットワーク：
事故発生年月 2012年５月 ２歳 男児）

②下り坂で転倒。いつもよりスピードがでてしまい自分では止められなかったようす。前方にスライディングするように落ちた。前額部（ぜんがくぶ）に挫創（ざそう）＊7、左頬に腫脹（しゅちょう）＊8あり。
（医療機関ネットワーク：
事故発生年月 2013年６月 ３歳 女児）

＊6 2010年12月～2014年４月11日までの登録分。件数は本公表のために特別に事例を精査したもの。
＊7 外部からの強い刺激による傷で、皮膚が破れて縫合が必要な深い傷。
＊8 身体の一部が腫れること。

テスト結果

ペダルなし二輪遊具４銘柄について（**写真7**）、３歳児ダミーを乗車状態で固定して、傾斜6°および10°の傾斜路において、５mまたは10m滑走した場合の速度を調べました*9。また、注意表示等についても確認しました。

- 坂道を滑走した場合、一般の自転車と同程度の速度に達することが確認されました（**写真８**）。
- すべての銘柄に坂道や公道など使用してはいけない場所に関する記載が見られました。また、子どもだけで使用しないよう注意が記載されていました。
- すべての銘柄でヘルメットを着用して使用するよう表示されていました。

写真７ テストに使用したペダルなし二輪遊具

写真８ テスト風景の例
（傾斜10°の坂を10m滑走した場合）

消費者へのアドバイス

ペダルなし二輪遊具で坂道を滑走した場合、傾斜によっては短い距離でも大人が追いつけない速度になります。坂道では絶対に使用させないようにしましょう。

坂道や公道などでは使用が禁止されています。取扱説明書の内容を確認しましょう。

子どもだけで使用させず、必ず保護者等が立ち会い、慣れた場所でも子どもから目を離さないようにしましょう。 日常からヘルメットを必ず着用させましょう。

「ペダルなし二輪遊具による坂道の事故に注意－衝突や転倒により幼児がけがを負う事故が発生－」（2014年７月３日公表、国民生活センター）
http://www.kokusen.go.jp/test/data/s_test/n-20140703_1.html

その他にも商品テスト結果を公表しています！

- 子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性（再注意喚起）－衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために－
  http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20140206_1.html
  （2014年２月６日公表）
- ウオーターサーバーの温水コックが外れて子どもがやけど
  http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20130221_3.html
  （2013年２月21日公表）
- 乗用車のアームレスト取り付け部品のすき間に幼児が中指を挟み指先を大けが
  http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20130328_1.html
  （2013年３月28日公表）
- 置き型のワンプッシュ式蚊取りの使い方に注意
  http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20140807_1.html
  （2014年８月７日公表）

- 国民生活センターホームページでは、1996年度以降に行った商品テスト結果を掲載しています。
  http://www.kokusen.go.jp/topics/test.html

※写真の商品は危害事例とは直接関係ありません。

花粉防御用眼鏡の装着例（イメージ）

薬剤が顔にかかってしまう一例（写真は子どもが誤って噴射した場合を想定）

＊9　テスト時には、ハンドル固定金具および補助輪を取り付けた検体を使用。

（文責　国民生活センター広報部）

マーク あれこれ
最終回

持続可能な社会をめざして エコマーク

知っておきたい 身の回りのマークのいろいろ

温暖化、資源枯渇などますます深刻化する地球の環境問題。「環境にやさしい」「エコ」などとうたった商品はたくさんありますが、私たち消費者がその根拠を直接確かめることは困難です。最終回の今号では、環境に配慮した商品を選択するときの目安のひとつとなるエコマークを紹介します。

重光 純 Shigemitsu Jun　ライター・エディター
省庁発行の広報誌の編集に長年携わる。

環境関連のマークには、リサイクルや省エネルギーに関するものなどいくつかの種類があり、本コーナーでも何度か紹介してきました。そのなかでもエコマーク（図1）の認知度は最も高く、92%となっています*1。

エコマークを表示する制度が誕生した背景には、世界の関心が集まった1980年代のオゾン層破壊問題があります。日本では環境庁（当時）を中心に検討会や調査が行われ、1989年、エコマークの表示によって、地球環境問題に対する消費者の認識を高めることと環境に配慮した商品の推奨を目的に、「特定フロンを使わないスプレー製品」など7商品類型46商品を対象にスタートしたのがその始まりです。

さらに1996年には、ISO（国際標準化機構）が環境ラベル*2の原則を定めたISO14020シリーズによる種別タイプⅠ（ISO14024）の制度に準拠したプロセスに変更となり、商品の全ライフサイクル――つまり材料の段階から製造、流通、使用・消費、リサイクル、廃棄までの全段階を評価対象に、各段階における環境への影響と、①省資源と資源循環 ②地球温暖化の防止 ③有害物質の制限とコントロール ④生物多様性の保全の4項目を、公益財団法人日本環境協会エコマーク事務局（以下、エコマーク事務局）が第三者として評価するようになりました。優れた省エネ機能をうたう商品でも、製造時に無駄

図1
エコマーク
「環境（Environment）」および「地球（Earth）」の頭文字「e」を表した人間の手が地球を包み込んでいるデザイン。「私たちの手で地球を、環境を守ろう」という願いが込められている。2001年に「国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（グリーン購入法）」が施行されてからは、国をはじめ多くの組織で購買の際の参考として活用されている。

＊1　グリーン・マーケット＋（プラス）研究会の消費者アンケート調査より（2011年5～6月実施）。同研究会は持続可能な経済社会の実現に向けて市場のグリーン化をいっそう進めることをめざし、環境省が2011年に設けた。

＊2　購入者に対し、製品やサービスの環境側面について伝達することを目的としたラベル。ISOの環境表示に関する国際規格14020では、タイプⅠ（第三者認証による環境ラベル）、タイプⅡ（事業者などの自己宣言による環境主張）、タイプⅢ（製品のライフサイクルにおける環境負荷の定量的データの表示）の3タイプがある。

なエネルギーを消費している場合にはエコマーク商品として認定されないというわけです。

現在では、「衣服」「文具・事務用品」「インクカートリッジ」「家具」などを対象に、58商品類型5,446商品がエコマーク表示の認定を受けています(2014年11月末)。制度開始当初は、身の回りの環境に対する意識を変えるために日用品を主な対象としたエコマークも、今では、駅から排出されたガラス瓶を再利用して作られた駅ホームのタイル、カーシェアリングやホテル・旅館などのサービス分野などにまで、その対象は広がってきています。ちなみに前述の「特定フロンを使わないスプレー製品」に関する商品類型は、後にオゾン層破壊の原因となる特定フロンを用いたスプレー製品の生産・販売が中止されたことで、その目標を達成したものと判断し、既に廃止となっています。

消費者の声を反映するしくみも

ところで、エコマーク事務局は第三者機関としての機能を確保するため、５つの委員会*3を目的ごとに設置しています。例えば、エコマークの商品類型に関する検討については、学識経験者や関係行政機関、消費者問題専門家などの中立的立場のメンバーから成る「企画戦略委員会」が、その選定や見直し、廃止に関する審議をしています。

また、エコマークの認定基準を変更する際にはパブリックコメントを募集するしくみも設けています。「エコマークには、事業者と消費者を結ぶコミュニケーションツールとしての役割もあります。環境のためのよい循環をめざして、消費者からもぜひ、要望を発信してほしいと思います」(エコマーク事務局)

世界の主導的な役割も担う

日本のエコマークは、タイプⅠ環境ラベルとしては、ドイツの「ブルーエンジェル」(図2)に次ぐ長い歴史があります。エコマーク事務局は、日本のエコマークの取り組みが、今後タイプⅠ環境ラベルを導入していこうとする国々の参考となるよう、そして世界エコラベリング・ネットワーク(GEN)*4の発起団体として、タイプⅠ環境ラベルを運営する各国機関間の相互認証の推進を図るなど主導的な役割も担っています。認定基準を共通化することで製品開発や認証取得のコスト面の負担が減れば、事業者は多国間で環境ラベルを取得しやすくなります。環境にやさしい商品やサービスが国境を超えて普及しやすくなり、地球規模で環境負荷低減が進むものと期待されます。

資源の有効活用や地球温暖化防止への取り組みはますます重要になるでしょう。商品に表示された小さなマークから、地球規模の問題も見えてきます。私たちの社会を持続可能なものとしていくためにも、身近なマークのあれこれに今後もぜひ着目してみてください。

図2
ブルーエンジェル(ドイツ)
ドイツ連邦環境庁が1978年より運営している制度で、「環境ラベル(Eco-Label)」の先駆者。「環境にやさしい(eco- friendly)」製品およびサービスのラベル使用契約者数は、ドイツと海外を合わせて約1,050社・団体で、合計約11,500品目にラベルが貼付されている(2011年8月時点)。ラベルの所有権は「ドイツ連邦環境保護・自然保護・原子力安全省」にある。

●取材協力・画像提供●
公益財団法人日本環境協会 エコマーク事務局

＊3　「運営委員会(予算、事業計画、規定類の改定など)」「企画戦略委員会(商品類型の選定および普及促進戦略の立案)」「基準審議委員会(認定基準案の精査・検証)」「基準策定委員会(商品分野別の認定基準策定)」「審査委員会(商品の認定審査)」

＊4　商品やサービスを対象とした環境ラベルの認知度の向上、普及、発展を目的に、タイプⅠ環境ラベルの運営団体で構成される非営利団体として1997年に設立(事務局カナダ)。26機関、準会員３機関が参加(2014年12月時点)。

食品の安全・品質と表示を考える

食品の安全性や品質を科学的な視点で解説し、食品表示の見方や課題、「食品表示法」などを紹介します。

第3回

消費者はどういった点をポイントに食品を選ぶのか

板倉 ゆか子 Itakura Yukako　消費生活アナリスト
元国民生活センター商品テスト部調査役。放送大学非常勤講師、
公益社団法人全国消費生活相談員協会関東支部食の研究会顧問。

食品を選択する基準と安全性のかかわり

食品の表示には、①食品を摂取する際の安全性の確保と、②自主的かつ合理的な選択のための情報が求められています。

消費者が食品を選ぶ基準には、さまざまな要素があります。

2008年に行った調査*1によると、消費者は食品（加工食品）を選択する際の基準について、「安全性」（76.8％）に加えて、安いか、高いかといった「価格」（54.0％）などが大切な要素であると回答しています（図）。「おいしさ」を基準に選ぶ人は33.4％と、決して多くはありませんが、おいしさが購入時に重視されることは海外での調査を見ても明らかです*2。

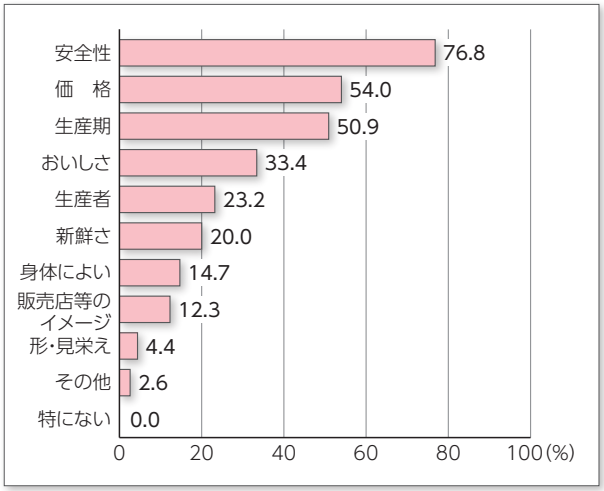


図　食品（加工食品）を選択する際の基準（2008年度）
回答者数は1,807人。選択肢の中から3つを選択

このように、食品が持つ要素のどこにポイントをおいて食品を選択するかによって、「安全性」という一番重要な要素が、知らず知らずに欠落してしまう可能性もあります。

「おいしさ」とは

おいしさの尺度はどのように形成されるのでしょう。生まれたての赤ちゃんが甘味を好んだり、疲れてくると甘味を欲しくなるのは、甘さのもとの糖分がエネルギーとして利用されやすいことを本能的に知っているからです。汗をかいたとき塩味を求めるのも生理的欲求があるからです。エネルギーの高い脂肪分が好まれるのは人間の長い歴史の大部分が飢餓との戦いであった名残です。

一方、食品の「酸味」は腐敗の徴候の信号として働き、「苦み」は毒物などの食べてはいけない有害物の信号の働きがあるといわれています。しかし、食品によってこれらがおいしさとなるのは、味覚が分化し、食経験が親から子へと伝えられてきたからです。おふくろの味がおいしいといわれるように、味覚は本能だけでなく、

＊1　「平成20年度国民生活モニター調査結果（概要）～食品表示等に関する意識調査～」
http://www5.cao.go.jp/seikatsu/monitor/pdf/syokuhin09072801.pdf

＊2　「食品一般」に対しての質問。「日本食品に対する海外消費者意識アンケート調査（中国、香港、台湾、韓国、米国、フランス、イタリア）7カ国・地域比較」2013年3月 独立行政法人日本貿易振興機構（JETRO）農林水産・食品調査課
https://www.jetro.go.jp/jfile/report/07001256/kaigaishohisha.pdf

食経験の中でかたち作られていきます。食べ慣れたものがおいしいといわれる所以(ゆえん)です。

利便性から市販の加工食品を利用していると、おふくろの味より食べ慣れた市販のものをおいしいと感じる方向へ味覚は変わっていきます。

私がかつて行った実験では、銘柄を隠してモニターに選んでもらうと、ふだん家庭で使われている手頃な価格の銘柄が「おいしさ」で高得点になり、素材の品質にこだわった高価な銘柄が必ずしも上位にはならないことがいくつかの加工食品でみられました。

素材の質をカバーし、“やみつきの味*3”になるといわれる甘味や脂肪分などを多用することで、食品は価格を抑えながら、おいしさを増し、消費者を引きつけることができるようになります*4。しかし、このような食品を日常的に利用することで生活習慣病につながっていく可能性があることも知っておく必要があります。

フードファディズムに陥らないために

食品には、からだへの作用や働きとして、①必要な栄養素を補給して生命を維持する栄養の機能 ②嗜好(しこう)・食感など、食べたときにおいしさを感じさせる機能 ③健康維持に関わる生体調節を行う機能などがあります。

最近、食品の機能性表示の解禁がどこまで進むかに注目が集まっています。食品の栄養やおいしさに期待できなくても、「機能性を持つ」ことが、消費者にとって食品を選ぶ大きな要素になる場合もあります。

人には、恒常性を維持する機構が備わっているので、病気を自然に治癒することもできます。一方で、暗示された効果を信じることで食品そのものに治療効果があるように見える場合がよくあります。これをプラセーボ効果といいます。

「鰯(いわし)の頭も信心から」といいますが、たとえ偽薬であっても、信じると大きな効果が生まれることもあります。例えば慢性関節炎などでは、本当は効果がないものであっても、偽薬によって８割の人に効果を感じさせることが可能といわれています(**表**)。

科学が立証した事実に関係なく何らかの食べものや栄養が与える影響を過大評価することはフードファディズムといわれていますが、過大評価された情報を広告宣伝し、効果があると思い込ませることで、プラセーボ効果が生まれ、口コミで情報が広がっていきます。

体験談の効果(効かなかった例は無視して、効果があったと言う人たちの報告)だけを広告に掲載したり、「といわれている」等、事実をあいまいにして暗示するなど、宣伝にはさまざまな手法があります。

フードファディズムに陥らないためには、“メディア・リテラシー”を身に着けるとともに、“健康”ということに、こだわり過ぎないことも必要です。なお、健康維持を考えた食生活を実践しようと努力している人ほど、正しい情報だけでなく、誤った情報も信じる傾向があることを知っておきましょう*5。

疾患または症状	主観的改善率(%)
パーキンソン病	6-18
枯草熱	22
腸運動の衰弱	27
不安、ふるえ	30
痛み	4-20-30-50-60-86
咳	36-43
血圧への影響	51-60
飛行機酔い	58-61
胃潰瘍・十二指腸潰瘍	55-75-88
慢性関節炎 (患者の全身状態の改善)	80

表 偽薬の投与による疾患または症状の主観的改善率

出典：パトリック・ルモワンヌ『偽薬のミステリー』(紀伊國屋書店)より(「ラバス」第11号からの引用)

＊3 伏木 亨「やみつきを支配する旨味の科学」
http://kinkiagri.or.jp/activity/Lecture/lecture21(090618)/2fushiki.pdf

＊4 マイケル・モス著　本間徳子訳『フードトラップ 食品に仕掛けられた至福の罠』(日経BP社)

＊5 高橋久仁子「食生活への態度と食物・栄養情報に対する見解」
https://gair.media.gunma-u.ac.jp/dspace/bitstream/10087/884/1/area034213.pdf

海外ニュース

文／安藤 佳子 Ando Yoshiko

アメリカ

窓カバー製品のひもの危険性を注意喚起

【CPSC ホームページ】
http://www.cpsc.gov/en/Newsroom/News-Releases/2015/October-is-Window-Covering-Safety-Month/ ほか

家庭内事故の中でも、ブラインドやカーテンなどといった窓カバー製品のひもによる乳幼児の窒息事故は長年にわたり減少することがない。CPSC（アメリカ消費者製品安全委員会）の調査では、1996～2012年に窓カバー製品のひもが原因で死亡した乳幼児は184人。死亡には至らなかった事故も100件以上あり、なかには乳幼児の脳に重篤な障害を残したケースもあった。

CPSCおよびWCSC（Window Covering Safety Council）＊1の見解は「このような痛ましい事故を防ぐ唯一の方法は、乳幼児のいる家庭や保育施設では、すべての窓カバー製品をひものないタイプに変えるか、乳幼児がひもに近づけないようにすること」と、一致している。両団体は10月を「窓カバー製品安全月間」と定め、乳幼児の保護者や保育者に窓カバー製品のひもの危険性を認識してもらうために、窓の近くによじ登れるような家具類やベビーベッドなどを置かないこと、乳幼児の手の届く高さにひもを露出させず短めにしておくことなど、事故防止のためのアドバイスと点検の呼びかけを行った。またWCSCでは、ひも付き窓カバー製品の改良部品の無償配布も実施した。

この窓カバー製品のひもの危険性については、CFA（アメリカ消費者団体連盟）やCU（アメリカ消費者同盟）等９団体が既に指摘していて、2013年５月には「製造・輸入・販売業者による自主規制ではなく、国による規制を導入すべき」との嘆願書＊2を連名で出すなど、警鐘を鳴らしている。

＊1　窓カバー製品の安全性向上に取り組む製造・輸入・販売業者の団体。
＊2　http://www.cpsc.gov/Global/Regulations-Laws-and-Standards/Petitions/WindowCoveringPetition.pdf

香　港

価格の食い違いによるトラブルを調査

【HKCC ホームページ】
http://www.consumer.org.hk/website/ws_en/news/press_releases/p45601.html

スーパーの商品棚に並ぶ値下げ品が、レジで精算したときには安くなっていなかったということがよくある。HKCC（香港消費者委員会）は、スーパー５店舗において値下げ品計252点を実際に購入し、値下げ表示された価格が正確に精算されているか調査した（調査期間は2014年６～７月、計21回実施）。

その結果によると、調査回数の約６割に当たる12回の買い物において、計18点の値下げ品の価格に食い違いがみられた。しかもそのうちの12点が、値下げどころか、元の価格の約４～90％も高い値段で精算されていた。これは消費者にとっては経済的な損失であるだけでなく、消費者の「知らされる権利、選ぶ権利」の侵害にほかならない。

またHKCCでは、価格の食い違いについて苦情を申し出た消費者への店側の対応に関しても調査した。たいていの場合、その場で消費者が申し出れば直ちに返金され、商品棚の値札も訂正されたが、時間が経つと「証拠がない」とされ、難しいようであった。

このような価格のトラブルについてオーストラリアやカナダなど多くの国では、法令や企業の自主的なルールなどが定められている。香港においても、公平な買い物の保証と消費者の信頼を得るため、事業者に同様の規制が導入されるべきとしている。

また、スーパーなどでよく見られる、値札に表示された元の価格の数字を線で消して値下げ価格を併記し販売する手法についても、その品物が一定の期間、元の価格で店頭販売されていなかった場合は、TDO（商品説明条例）違反の可能性があるという。HKCCでは、大々的な値下げ広告がされていても、慎重に検討するよう消費者に呼びかけている。

文／岸 葉子 Kishi Yoko

フランス

BBクリームとCCクリームをテスト

【UFC『QUE CHOISIR』2014年10月号】
http://test-comparatif.quechoisir.org/bb-creme-167843/

フランスでもようやくBBクリームが定着してきた。BBとは“blemish（傷）balm（香油）”の略。1960年代にドイツの医療現場で考案され、1980年代に韓国で一般向け化粧品として改良された。現在のBBクリームは、短時間で肌の欠点をカバーしながらスキンケアができるとされる。また最近では、スキンケアをより重視し、薄付きメイクに仕上がるというCCクリームも登場した（CCとは“color covering”の略）。そこで、UFC（フランス消費者同盟）はBBクリーム14商品、CCクリーム2商品について保湿効果、使用性（カバー力、塗りやすさなど）、有害物質の有無、紫外線防止効果などをテストした。

その結果、保湿効果やカバー力が高く、有害物質を含まない1商品が最高点を獲得した。紫外線防止効果は欠いていたが、「フランスの気候では不要であり、紫外線はむしろビタミンD合成に有用」と評価され、小麦色の肌を好むフランス女性と、美白を求めるアジア女性との差が浮き彫りとなった。また、アレルギー誘発香料を含み、成分表示は読みにくいものの、手頃な価格の1商品が「価格の割に良品」と評価された。

一方、高麗人参など韓国のハーブが配合された1商品には、「買わないで」と最低の評価が下された。その理由として、保湿効果が不十分であり、内分泌かく乱物質（シクロペンタシロキサン、メトキシけい皮エチルヘキシル）やアレルギー誘発香料を含むこと、さらに価格が高いことなどが指摘された。

なお今回のテストでは、一部メーカーのBBクリームとCCクリームは類似しており、違いが際立たないということが判明した。

EU（欧州連合）

話題の食材「チアシード」とは？

【EU新規食品規則】
http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/consumer_safety/l21119_de.htm
【欧州委員会決定（2009/827/EG）】
http://www.bfr.bund.de/cm/343/chiasamen.pdf
【欧州委員会施行決定（2013/50/EU）】
http://www.bfr.bund.de/cm/343/durchfuehrungsbeschluss-der-kommission-erweiterung-der-verwendungszwecke-von-chiasamen-salvia-hispanica.pdf

中南米で伝統的に食されてきた「チアシード」。美容と健康によいとして、北米やオーストラリアでも人気となっている。チアシードはシソ科サルビア属の一年草・チアの種子で、水分を含むと食物繊維の影響で約10倍に膨張し、ゼリー状となる。そのほか、オメガ3脂肪酸、ミネラルなども豊富に含まれるという。無味無臭のため、プディング、スムージー、サラダ、パン、ケーキなど、さまざまな料理や食材に利用されている。

ヨーロッパでは2009年10月に初めて、パン製品へのチアシード使用が上限5％で認められた。同地域ではチアシードを食べる習慣がなかったため、EU域外の企業が「新規食品」としてヨーロッパ市場への導入を申請し、認可されたものである。現在では、チアシード使用対象が広がり、パン・菓子類、朝食シリアル、フルーツ・ナッツ・種子ミックスに10％まで認められている。また、チアシードを包装して販売する場合は、「1日摂取量は15gを超えてはならない」との表示が必要となった。これは、EUがチアシードについて長期間にわたる調査研究を行っていないため、アレルギー発症など、健康への影響が懸念されることを理由とする。また、EUではチアシードに健康強調表示は認められていない。

なお、ドイツの消費者センターは「チアシードには食物繊維やオメガ3脂肪酸が豊富なのは確かだが、亜麻仁（あまに）（亜麻の種子）やナッツ類など、価格が手頃で味もよい代替食品がある」と助言している＊。

＊　ノルトライン・ヴェストファーレン消費者センター ホームページ
http://www.vz-nrw.de/chia

“くるま”なんでも教室
第16回

自動車やバイク、自転車をはじめとするさまざまな乗り物のしくみや法律、周辺知識などを分かりやすく解説します。

相川 潔 Aikawa Kiyoshi
くるま総合研究会(KSK)代表
2006年KSKを設立。元株式会社JAF Mate社技術映像部部長。乗り物に関する幅広い知識を持ち、全国各地で講演や実習、車両の事故や火災の原因究明などを行っている。

トラブルからみるくるまの安全と相談(1)

自動車(以下、車)が突然のトラブルに見舞われたらどう対処したらよいのか、また、その原因は何なのかなどを取り上げてみましょう。

突然のエンスト

普通に走行していて急にエンジンが停止(以下、エンスト)してしまうことはあまりないとは思いますが、車の構造は複雑ですから皆無ではありません。

◉制御系の故障

現在の車はコンピューター制御されている部分が多く、エンジンも例外ではありません。

エンジンが回転するためには、エンジン内に適切な量のガソリンを噴射し続ける必要があります。ガソリンの噴射量は、数多くのセンサーの信号をもとにコンピューターが計算しています。万一、センサーなどのトラブルで異常な信号が入った場合は、コンピューターがその信号をカットし、あらかじめ設定されているデータを使い一定条件でガソリンを噴射することにより、極力エンジンが止まらないように制御しますが、最悪の場合はエンストにつながります。

エンストが起こらなくても、このようにセンサーなどにトラブルが発生している場合、メーター内のエンジンチェック警告灯が点灯しますので、早急に整備工場での点検修理が必要です(**写真1**)。

◉燃料切れ

エンストの原因はさまざまですが、なかには燃料切れというのも結構あるようです。この場合、ガソリン車であれば、燃料を補給して少し長くセルモーターを回せばエンジンがかかるはずです。

しかし、乗用車でも増えてきた最新のディーゼル車では、一度完全に燃料が無くなってしまうと、再び燃料を補給しただけではセルモーターを回してもエンジンはかかりません*1。最悪の場合は整備工場での作業が必要になるかも

写真1 エンジンチェック警告灯
エンジン制御システムが異常な状態となると点灯する。

写真2 燃料残量警告灯
燃料の残量が少なくなると点灯。点灯後50km程度は走行できる。

写真3 燃料計
近年、一般道路だけでなく高速道路でも、ガソリンスタンドの閉店が続いている。少なくとも、ゲージが1/3を切ったら給油するようにするとよい。

＊1 ディーゼルエンジンでは、燃料切れによってパイプラインの中の燃料が空になると、パイプ内に空気が入る。燃料に空気が混入すると必要な圧力がかからなくなるため、空気抜きの作業が必要となる。

知れませんので、燃料を切らさないようにしましょう（**写真２**、**３**）。

◉発電機の故障

発電機のトラブルで発電しなくなると充電警告灯が点灯します（**写真４**）。この場合、バッテリーの電気は消費される一方となり、充電されません。バッテリーの電気が残っているうちは普通に走れますが、いつエンストするか分かりませんので、早急に整備工場での点検修理が必要です。

◉運転操作によるもの

急な上り坂で停車して再び発進しようとブレーキを緩めたときクリープ*２の力だけでは前進できず、車が後退してしまうことがあります。大きく後退した場合には、エンジンが逆に回されてしまいエンストすることがあります。

こうした場合、慌てずに力一杯ブレーキペダルを踏めば車は停止します。このときブレーキペダルを踏むのは１回だけにします。エンジンが止まったままで何度も踏むとブレーキの利きが極端に悪くなって、止めることができなくなる危険があります。

車が止まったらシフトレバーをＰレンジに入れてパーキングブレーキをかけます。こうすれば車は動きませんから落ち着いてエンジンを再始動しましょう（**写真５**）。急な上り坂での再発進は、パーキングブレーキをかけ、アクセルを踏みながらパーキングブレーキを緩めるようにしましょう。

ハンドル操作ができなくなる

エンストの発生により二次的に起きる現象として、大型乗用車に多い油圧式パワーステアリングが働かなくなり、ハンドルが極端に重くなることがあります。油圧式パワーステアリングはエンジンの出力を利用するため、エンジンが停止するとまったく機能しません。そのため、ハンドルが利かなくなったと錯覚してしまうこともあるようですが、力を入れればハンドルは回せますので、落ち着いて操作することが大切です。

なお、軽自動車をはじめ小型乗用車に多い電動式パワーステアリングはモーターを用いて電気の力を利用するため、エンストしてもキースイッチがONのままであれば、ハンドルは通常どおりに操作できるはずです。万一、重い場合でも油圧式と同じく力を入れればハンドルは回せます。

突然のパンク

パンクは何の前触れもなく起きることもあります。走行中に何となくハンドル操作に違和感があると感じたら、パンクが原因の可能性もあります。安全なところに車を止めてタイヤの状態をチェックしましょう。１本だけ空気が減って歪んでいるようならば、そのタイヤはパンクしているでしょう。

こうなるとスペアタイヤと交換するのが従来からの対応方法でしたが、最近ではスペアタイヤを搭載していない車が多く、その場合はパンク修理セットが積んであります。

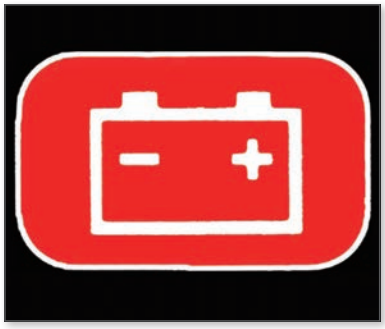


写真４ 充電警告灯
発電不良で点灯。赤色の警告灯は直ちに処置が必要。

写真５ Ｐレンジ（オートマチック車）
シフトチェンジ時はシフトレバー横のボタンを常に押して操作しない（ギヤ間違いを起こす危険がある）。

＊２　オートマチック車でエンジンがかかっているときにシフトレバーがＰ、Ｎレンジ以外に入っていると、アクセルペダルを踏まなくても車が動きだすこと。特にエンジン始動直後など、エンジンの回転数が高くなっているときは、クリープ現象が強くなる。

説明書をよく読んで使用しましょう。コツは修理剤を入れてタイヤが膨らんだらすぐに車をゆっくり走らせることです。こうするとパンク部分に修理剤が入り穴はふさがります。

ブレーキのトラブル

◉ブレーキの異音

雨天後の運転時にブレーキを踏むと、軽い「ザー」という音のする場合があります。若干ブレーキの利きが悪くなることもありますが、すぐに音が消えて利きも正常になります。

原因はディスクブレーキのローターが錆びたことによるものです。これは異常なことではなく、雨天走行後、30分もすると錆が出ることもあります（**写真6**、**7**）。

これとは別にブレーキの踏み始めに「キー」というような音の出ることがあります。摩擦材のブレーキパッドが古くなっている、または急な坂道を下った後に音が出ることもありますが、ブレーキの性能に大きな影響はありません。

しばらく使ってブレーキの摩擦材の表面が一皮剥けると、音が消えることもあります。

一方、ブレーキを踏むと「ゴー」というような金属同士が擦れ合う音がするときは、ブレーキの摩擦材が完全に摩耗して摩擦材のベースの金属とローターが擦れ合っている最悪の状態です。さらにひどくなるとブレーキを踏まなくても車が動けば音がするようになってしまいます。ブレーキの利きは非常に悪くなっていますので、ゆっくり走って整備工場へ行くか、できればロードサービスを手配しましょう。

写真6　デイスクブレーキのローターの錆
雨天走行後の駐車ではすぐに錆が出る。

写真7　デイスクブレーキのローターの錆は除去される
錆が出た後、最初のブレーキは音がして、利きが若干悪いこともあるが、走行により錆が除去される。

◉ブレーキが利かない

急な長い下り坂などでブレーキを使いすぎるとブレーキの利きが悪くなったり、ブレーキがまったく利かなくなるという、危険なトラブルがあります。

前者はブレーキの摩擦材が過熱して摩擦係数が低くなるために起きるトラブルで「フェード現象」と呼ばれ、ブレーキペダルの踏み代はあるのに踏んでも利かないということが起こります。摩擦材の表面が硬化するので、しばらくはいつもより利きの悪いこともありますので注意が必要です。

後者はブレーキペダルを踏んでも踏み応えがなく、ペダルが奥まで入ってまったく利かなくなる危険なトラブルで「ベーパーロック現象」と呼ばれます。通常時、ブレーキペダルを踏んだ力はブレーキ液を伝わってブレーキ装置に届きますが、ブレーキ装置が過熱すると近くのブレーキ液が沸騰して気泡が発生するため、ブレーキペダルの踏み応えがなくなるのです。

急な下り坂でブレーキを使いすぎると起きるとよくいわれますが、ブレーキペダルを踏み続けているときはブレーキ液の液圧が高く沸点も上がっていますから、気泡の発生はある程度抑

えられています。下り坂から料金所手前のような平坦部に差しかかったときブレーキを緩めると、液圧が下がり沸点も下がるので一気に気泡が発生して止まれなくなることもあります。

ブレーキの利きが悪いと感じたら、安全な場所に車を止めて、しばらく休みブレーキ装置を冷やすことが効果的です。ブレーキ装置が冷えればある程度ブレーキ性能は回復しますが、いずれにしてもこうした現象が起きるときはブレーキ装置の一部は赤熱し発煙していることが多いので(**図**)、早急に整備工場での点検修理が必要です。

こうしたトラブルを防ぐには、急な下り坂を下るときはブレーキだけで速度を抑えるのではなく、オートマチック車であっても変速を低いギヤに落としてエンジンブレーキを強力に利かせ、フットブレーキの負担を軽くする運転をすることです(**写真8**)。

通常の運転でブレーキペダルの踏み代が急に増えて、ブレーキの利きが悪くなったときは、ブレーキ液が漏れている可能性があります。ブレーキリザーバタンクの液量を確認し、少なくなっていれば運転の継続はやめてロードサービスを手配しましょう。液量が残っていても早急に整備工場での点検修理が必要です(**写真9**)。

◉ABSの誤作動

一時期問題になったハイブリッド車のABS不具合ですが、これは特殊路面(濡れたマンホールの蓋(ふた))での操作時に起きたもので、開発時には想定外の状況であったようです。その後、急激な路面状況の変化や操作に対処するようなコンピューターのプログラム書き換えで解決しています。いわゆるパソコンのバージョンアップと似ています。

ABS警告灯が点灯しているときはABSが作動しないおそれがあります。通常のブレーキとしては作動しますが、早急に整備工場での点検修理が必要です(**写真10**)。

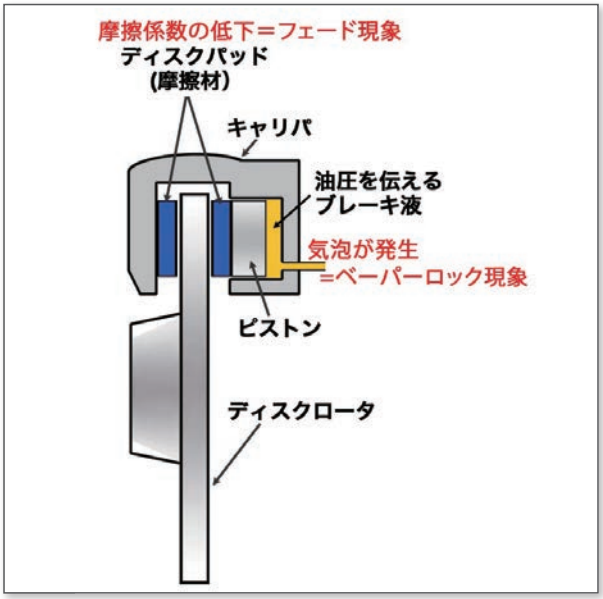


図 ブレーキ装置のしくみとトラブル
フェード現象とベーパーロック現象は発生するメカニズムが異なる。

ブレーキやバッテリーの詳細などを解説しています。
バックナンバーもあわせてご覧ください！

“くるま”なんでも教室　バックナンバー
http://www.kokusen.go.jp/wko/data/bn-sekuruma.html

写真8 下り坂で注意表示
下り坂ではエンジンブレーキも使用する。

写真9 ブレーキリザーバタンク(エンジンルーム内)
MAXとMINの間に液面があればよく、補充する必要はない。急に低下したときは要注意。

写真10 ABS警告灯
ABS制御システムが異常な状態となると点灯する。

第7回

インターネットと上手につき合う

竹内 和雄 Takeuchi Kazuo 兵庫県立大学准教授
公立中学校で20年間生徒指導主事等を担当。市教育委員会を経て2012年より現職。いじめ、不登校、ネット問題等を研究。文部科学省、総務省等で子どもとネット問題についての委員を歴任。著書に『家庭や学級で語り合うスマホ時代のリスクとスキル』(北大路書房)など多数。ウィーン大学客員研究員。

スマホ時代の大人が知っておきたいこと(4)

保護者として今

保護者の立場で考えるべきこと

「スマホ時代の大人が知っておきたいこと」の最終回は、保護者の立場でどうすべきか、について考えてみましょう。これまでみてきたとおり、子どもたちとスマートフォン(以下、スマホ)への大人の対応は過渡期で流動的です。対策は場当たり的で、課題もはっきりしていません。

以前は「危険だから子どもから遠ざけよう」とする“制限派”と「これからの社会を生き抜くために多少のリスクには目をつぶろう」という“自主性尊重派”が対立していましたが、最近は両方のバランスで議論になることが多くなりました。

刈谷市の事例から学ぶ

愛知県刈谷市では、小中学校と保護者が「携帯電話の利用は夜9時まで」等のルールを作りました。このルールについての刈谷市の中学生のアンケート結果は興味深いものです。

まず、中学3年生でこのルールに賛成したのは、わずか31.4%。多くは「大人に勝手に決められても守れない」と感じたのでしょう。子どもの賛成が少ないので、「この取り組みに意味がない」ことの根拠にされかねませんが、自分たちの自由を制限するルールに3割強が賛成したことの意味は大きいのです。賛成した生徒からは「9時になったら(LINE等の)やりとりをやめようと言いやすくなった」という声が聞かれているそうで、大人の決定で3割近くが恩恵を感じているのであれば、大成功でしょう。

一方、中学1年生の賛成は、66.0%。中学3年生とは賛否がほぼ逆です。不思議に思い、先日、関西でスマホ問題に取り組む中高生の集まりがあったので、この違いについて中高生の意見を聞いてみました。彼らの声をまとめてみると以下のとおりです。

中学3年生になってしまうと、もう既に自分たちの間で「スマホで夜遅くまでやりとりする習慣」が確立してしまっていて急には修正できない。しかし、中学1年生はまだ日が浅いので修正が可能なのではないか。中学1年生ならまだどうにでもなる……。会場には、兵庫県、大阪府、和歌山県の約20人の中高生がいましたが、全員が同意見でした。

中学3年生では遅い

つまり、大人が中学3年生に「夜9時まで」をルールにしようと提案しても遅いようですが、中学1年生なら聞き入れられる可能性が高いのです。このことから、この種のルールを作るとき、対象年齢の実態への配慮が重要だということが分かります。

私たちの社会は、携帯電話、特にスマホの利用ルールについて明確な答えを持っていません。だから今、いろいろな場所でさまざまな試行錯誤が繰り返されています。その1つとして、刈谷市の取り組みは歓迎すべきだと考えています。課題があるとしたら、刈谷市の大人が携帯電話等の利用ルールを子どもたちに提示するときに、子どもたちの意見を十分に反映しきれなかったことでしょう。これらは各家庭でのルールづくりの参考になります。

各家庭でルールを決める

各家庭で、スマホについてのルールを決めることは有効です。しかし、この事例からも分かるように、大人の感覚だけで決めたのでは結局、「絵に描いた餅」のように実効性がありません。

今夏から、保護者対象に各家庭での携帯電話等のルールの調査を1,000人規模で行っています。まだ途中段階ですが、子どもとルールを決めるとき、重要なことは３つに絞られそうです。

- １つ目は買い与える前にルールを決めること。ある程度、子どもなりにスマホの使い方が定着してしまってからの変更は難しくなります。子どもは子どもなりに交友関係を構築しているので、使い始めてからの変更は難しいのです。買い与える前にルールを決めておくとよいでしょう。
- ２つ目はルールができるだけ具体的であること。「夜遅くならない」ではなく、「夜９時まで」等、具体的にするのがよいでしょう。曖昧（あいまい）な表現はとらえ方の違いでうまくいきません。
- ３つ目は子どもと一緒にルールを考えること。親が勝手に決めたルールは子どもが守ろうとしません。子どもと一緒に考えることが大切です。

例えば、

親「スマホは夜８時まで」

子「それから盛り上がるから10時まで」

親「宿題する時間、なくなるでしょ」

子「え～？　じゃ９時にしてよ」

親「しょうがないなぁ、じゃ９時までね」

こういうやりとりをして決まったルールは、子どもが守ろうとします。子どもにとって、「勝ち取った９時」だからです。

ルールとして決めておきたいこと

1）時間

まず重要なのは使用時間。塾等のため、曜日によってスケジュールが違う場合は、曜日ごとに詳しく設定する必要があります。また、決められた時間に「電源を切って、居間の充電器に置く」など使用時間以外のことも併せて具体的に決めておくと成功しやすいでしょう。特に電源は切らないとやめるつもりでも後から後から着信して終われません。

2）禁止事項等

「食事中」「お風呂」「親子の会話中」などの禁止の時間帯や「フィルタリングは外さない」「勝手に課金しない」「勝手にアプリをダウンロードしない」「学校に持って行かない」など禁止事項を決めておくのも有効です。

3）ペナルティー等

ルール違反をしてしまったときのペナルティー（１週間使用禁止等）や定期的なルールの見直し時期を決めておくとよいようです。ある保護者は、ルールの見直しを「日曜日のサザエさんが終わった後」と決めていて、うまくいっているそうです。

スマホがあるからこそ

「スマホのせいで親子の会話が減ってしまった」等の言葉をよく聞きますが、私は逆に、スマホがあったから親子で話がよくできるようにしていくべきだと考えています。子どもにとっては切実な問題です。親子でじっくり話し合うことは、今時の子育ての重要な部分だと考えています。

スマホについてよく分からないからと、話し合いに尻込みする保護者が多いようです。もちろん知る努力は必要ですが、知らなくても子どもを思う気持ちはどの保護者も持っているものです。「あなたのことが大切だから、夜９時にはやめてほしい」と思いを込めて伝えれば、子どもには必ず届きます。

ダメと思うことはダメときっぱり伝えて、話し合う。親子で納得できるまで話し合うことにしか、この問題の解決はあり得ません。子どもたちはこの問題には真剣に向き合っています。試されているのは大人なのです。

住まいの基礎知識 第7回
—トラブルを未然に防ぐために—

建物の性能とは（前編）

河合 敏男 Kawai Toshio
弁護士（第二東京弁護士会所属）
河合敏男法律事務所。国民生活センター紛争解決委員会特別委員、第二東京弁護士会住宅紛争審査会紛争処理委員、東京地裁調停委員等。

例えば自動車の性能といえば、エンジンの馬力とか燃費性など、比較的分かりやすいのですが、建物の性能とはいったい何でしょうか。性能のよい建物を手に入れるためには、まず建物の性能のことをよく理解しておく必要があります。今回と次回の２回に分けて、建物の性能について解説します。

構造の安全性

阪神・淡路大震災では、亡くなった人の83%が建物倒壊による圧死でした。言うまでもなく、建物は地震や台風などの自然の脅威から身を守るという大きな目的があります。ところが構造の安全性が欠落すると、身を守るはずの建物が凶器に変身するのです。建物の構造安全性は、建物の最も重要な性能です。

建築基準法は、構造安全性に関する最低限の基準をたくさん規定しています。この最低基準は、一言でいうと「震度５強程度の地震では建物は損傷せず、震度６程度の地震では建物が損傷を受けるのはしかたがないが、倒壊などにより建物内の人間の生命・身体に危険が生じない程度の強度を確保すること」を基準としています。

震度６でも倒壊しない建物の性能は、基礎（地盤と建物を接続する鉄筋コンクリート製の構造物）と骨組み（柱・梁）によって確保されるといってよいでしょう。そのため建築基準法やこれを実施するための政令、告示で、基礎の形状や材料、柱・梁、筋交い＊１等の材料、品質、太さ、接合方法などを詳細に定めています。また、大きな建物では構造計算も義務づけられています。これらの規定が遵守されていれば、安全な建物は確保されます。ただ、これらは完成すると隠れてしまう部分で、手抜き工事や杜撰な工事がなされると、大地震に遭遇するまで発見されない、しかし発見されたときは手遅れということになります。阪神・淡路大震災では、柱や土台が腐食していたという建物も多かったのですが、鉄筋コンクリート造、鉄骨造＊２、木造を問わず、明らかな構造欠陥を原因とする倒壊建物もたくさん発覚しました。構造安全性のチェックでは、施工中の第三者監理＊３が特に重要です。

耐火性と防火性

建物は火災になりにくくする工夫も必要ですが、それとともにいざ火災となったときに、安全に避難できることが重要です。これが建物の耐火性という性能です。建築基準法は、火災発生後、建物が崩れずに安全に避難できる時間を確保するという視点から、「１時間耐火性能」「２時間耐火性能」などの基準を設け、材料の品質、規格、施工方法などの最低基準を定めています。

火災は隣室や隣の家屋にも燃え移っていきますから、延焼を防ぐために燃えにくい材料で施

＊１　柱と梁で囲まれた四辺形の中に斜めに入れて、その変形を防ぐための構造材。
＊２　骨組に鉄骨を使用した構造のこと。
＊３　ウェブ版「国民生活」2014年６月号第１回「住まいの基礎知識」参照 http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201406_09.pdf

工することも集合住宅や地域防災の視点から重要な性能となってきます。これが防火性です。建築基準法は、住宅密集地や繁華街など、その地域の環境に応じて防火地域、準防火地域などの区分を定め、その区分に応じた防火性能を有する建物以外の建築を禁止しています。例えば防火地域では一定の要件を満たす場合を除いて、木造建物を建てることはできません。

火災事故の事例

古い事件ですが、1982年のホテルニュージャパンの火災事故は、死者33名を出す大惨事となりました。この火災では、スプリンクラーが設置されていない、火災報知器を故障したまま放置したなどの防火設備の不備もありましたが、客室間の界壁(各住戸を仕切る壁)が上階床スラブ*4まで達していない(天井裏で切れている)、つまり防火区画が成立していないという防火性能についての建築上の欠陥がありました。そのため、短時間に延焼範囲を広げて、被害を大きくしたのです。

耐火性と防火性の違いはご理解いただけたと思います。例えば、鉄骨造の骨組み材料である鉄は燃えにくいので防火性に優れた材料です。しかし、鉄は火に煽(あお)られてある一定の温度を超えると強度が20%位にまで急激に低下し、そうなると建物は強度を失って崩れ落ちてしまいます。つまり耐火性については極めて弱い材料です。そのため、耐火建築物としての鉄骨造の骨組みでは、必ず耐火被覆(ひふう)で覆うことが義務づけられています。

耐候性能

雨漏りしない(雨・風を防ぐ)という性能(耐候性)は、当然のことなので特に建築基準法に規定されてはいませんが、建物に要求される当然の性能です。雨漏りについて施工者に課せられた瑕疵(かし)担保責任*5は、10年間の保証が義務づけられています*6。雨が浸入しないようにする施工上の工夫を「雨押(あま)さえ」といいますが、雨押さえは、昔から経験と失敗を繰り返しながら伝承されてきたもので、建築業者の技術に負うところが大きい部分です。雨押さえの基本が守られていない施工がなされると雨漏りが生じます。しかし、いくら技術があっても、デザインを優先させた無理のある設計であったりすると、雨漏りしやすくなるということもあります。雨は上から降るとは限らず、暴風雨のときは横からも下からも入ってきます。暴風雨のときだけ漏るという場合は、横からや下からの雨に対する雨押さえが不十分だったということになるでしょう。

木材は、水に濡れることと乾くことが繰り返されることによって腐食していきます。木材は常に乾いていれば腐食しませんし、また木場で木材を水に浮かべて保管することを見ても分かるように、濡れている状態のままであれば、腐食しないのです。そうすると、木造建築で雨漏り被害が継続するということは、濡れて乾くという状況が繰り返されるので、柱や梁の腐食が進み、構造上の安全性も脅かされることになります。

同じことは結露でもいえます。特に壁面内部の見えないところで発生する結露(内部結露)は、知らない間に構造材を腐食させる危険があります。内部結露は断熱材の施工不良で発生します。発見が遅れるという意味では、内部結露は雨漏りよりも厄介な瑕疵といえるかもしれません。

＊4　床の荷重を支える構造床。

＊5　建物の売主や建築業者が、瑕疵(欠陥)ある物件を提供した場合に負わなければならない補修または損害賠償の責任(民法570条による566条の準用、634条)。

＊6　住宅の品質確保の促進等に関する法律(品確法)94条、95条。新築住宅では、雨漏りのほか、構造耐力上の主要な部分の欠陥についても10年保証が義務づけられている。

第11回

消費者教育実践事例集

高校生が考えるネット社会のあり方

―高校生 ICT Conference の取り組み―

吉岡 良平
Yoshioka Ryohei
一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構（EMA）事務局長。
流通、出版業界やSI企業を経て、2008年6月よりEMAに参画。

このコーナーでは、消費者教育の実践事例を紹介します。

子どもたちのネット利用環境整備のために

インターネット（以下、ネット）が生活の重要なインフラの１つになったなかで、携帯電話やスマートフォン（以下、スマホ）の普及により、いつでも、どこでも快適にネットを利用できるようになりました。しかしその便利さを悪用したトラブルも後を絶たず、子どもたちは、ネットいじめや長時間利用、高額課金、出会い系サイトやSNSを通じての犯罪被害など、情報化社会特有のリスクにさらされています。

2009年４月に「青少年インターネット環境整備法*1」が施行され、子どもたちの携帯電話を有害情報から守るフィルタリングを提供することが、通信事業者に義務づけられました。一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構（EMA）では、フィルタリングの利用促進を目的として、子どもたちの利用に配慮した運営を行うサイトやサービスがフィルタリングの制限とならないように審査・認定を行うとともに、ネットリテラシー（活用能力）の向上に努めています。

高校生ICT Conferenceとは？

フィルタリングは子どもたちを有害情報から守ることに一定の役割を果たしますが、いじめやネットへの依存、課金トラブルなど各人の使い方によって生じる問題まで防ぐことはできません。また、いずれフィルタリングなしに、自己責任でネットを安全に活用できるようになるためには、リテラシーや情報モラルの向上は不可欠です。とはいえネットに精通していない大人たちにとっては、子どもたちがどのように携帯電話やスマホなどを使って、ネットやSNSなどを利用しているかを把握できていないことが、大きな障壁になっていました。

高校生ICT Conference*2は「高校生熟議」と称して、モバイルコンテンツ審査・運用監視機構、安心ネットづくり促進協議会、大阪私学教育情報化研究会の共催により大阪で2011年にスタートし、毎年開催しています。高校生がネットや情報化社会について、自ら考え、話し合い、まとめることを通じて、子どもたちにとってあるべきネットの姿を提言するものです（写真）。

写真 高校生ICT Conference2014（大分会場）のようす
５カ所43校、219人が参加し、議論や発表が行われました。

＊1 「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」

＊2 ICT（Information and Communication Technology）Conferenceの詳細については、以下サイトを参照
http://www.ema.or.jp/education/events/hicof.html

真)。2012年には東京、2013年からは、北海道、奈良、大分を加えた全国５カ所での開催が実現し、高校生が熱い議論を展開しています。また各地の代表者が東京に集まり、「高校生ICT Conference サミット」を開催し、その成果を内閣府「青少年インターネット環境の整備等に関する検討会」で発表、総務省や文部科学省では行政の担当者と意見交換を行うことで、高校生の声を行政に届けています。

これらの活動は、関係府省、自治体、教育委員会、PTAの後援を受け、また、携帯電話事業者や青少年のインターネット利用環境整備にかかわる多くの団体や事業者が、それぞれの立場でミニ講演会の講師や議論を円滑に進めるためのファシリテーターや書記を務めるなどして協賛･協力し、主役の高校生を盛り立てています。

高校生ICT Conferenceの手法

高校生ICT Conferenceでは、文部科学省が推奨する「熟議」の手法を採用しました。「熟議」とは、協働をめざした対話を通じて政策提言を行う手法であり、当事者が課題について学習・熟慮し、相互の立場や役割を理解しつつ、ともに解決策を模索し、それを各人が納得して実行するための手法です。

この手法をベースに、まず同じ学校の生徒同士が固まらず、なるべく初対面になるようにグループ分けを行います。これは日頃の馴(な)れ合いで議論が流されることなく、個々が真摯(しんし)にテーマに向き合い、初対面の仲間と自由に協働するための工夫です。議論を２時間程度行い、最後に各グループの成果を発表します。ここでは３分程度の短い時間が与えられ、限られた時間内に、要点を的確に発表する能力が要求されます。

私たちが参加する生徒に特にお願いしているのは、各人が「聞く」ということを意識することです。自分の意見を押し付けず、他人の話に耳を傾け、その意見を尊重し、自分の意見と折り合いをつけながらグループの結論を導くことが重要だからです。

また議論の内容は、各グループに配置された書記が発言を記録しており、「熟議録」としていつでも議論の推移を振り返ることができるようにしているのも特徴のひとつです。

高校生が安心・安全なネットの使い方やネット社会のあるべき姿を考えることは、自らのネット利用を見直すだけでなく、小・中学生に必要な情報モラルやネットに縁遠い大人の役割について、提言することにもつながっています。

これまでの成果と子どもたちに願うこと

高校生はネットに詳しいと思いがちですが、2012年には、「Heavy smarker（heavy smokerとsmartphoneの造語）」という言葉で、ルールやマナーを考えず皆がスマホに興じている姿を表現したことから、スマホを手にしたばかりの高校生の戸惑いが感じられました。2013年の「スマホに使われず、スマホを使おう」というメッセージは、自らの反省に立ち、これからスマホを持つ小中学生に向けられた一言です。

2014年は、「考えてみよう！これからのスマートなネットの使い方・あり方」と題して、次世代の社会を作る一員として、近未来を創造（想像）することをテーマとしました。これを受けて「ネットはあくまでツール。ネットから逃げずに、ネットの良い面を信頼して利用できる社会を作りたい」という結論が導かれました。

私たちは高校生ICT Conferenceでの取り組みを通じて、これからの高校生が、次世代の子どもたちを育成する未来の保護者として、培った能力を生かし、よりよいネット環境を自らの手で作り上げていってほしいと切に願っています。

金融商品を学ぶ

保険の基礎知識
―消費生活相談に対応するために

桜井 健夫 Sakurai Takeo
東京経済大学現代法学部教授、弁護士
日弁連消費者問題対策委員会幹事、国民生活センター紛争解決委員会特別委員。1978年一橋大学法学部卒、1980年弁護士登録。複数の法科大学院で2004年から消費者法を講義。

第7回

保険契約の成立(4)
告知義務と告知義務違反

本連載では、消費者の視点で保険法と保険業法を分かりやすく解説し、
具体的な相談事例を交えながら新しい情報を届けていきます。

1. 保険契約と告知制度

保険契約は、保険事故発生のリスクを顧客側(保険契約者または被保険者になる人)から保険会社に移転させるものですから、保険会社にはそのリスクに関する情報が必要です。そこで保険法は、そのリスクに関する情報を持っている顧客側に、「危険に関する重要事項のうち保険会社が告知を求めた事項」(告知事項)について、事実の告知をする義務(告知義務)があることにしています(保険法4条、37条、66条)。

「危険」とは、損害保険では「損害発生の可能性」(保険法4条)、生命保険では「保険事故(被保険者の死亡または一定の時点における生存)発生の可能性」(同法37条)、傷害疾病定額保険では「給付事由発生の可能性」(同法66条)をいいます。「重要事項」とは、客観的に危険選択のために重要な事項をいい、その保険会社が特に重要であると考える事項かは基準となりません。「保険会社が告知を求めた事項」とは、保険会社から質問された事項です。告知義務は、保険契約者または被保険者となる人のうち質問された人が、保険会社からの質問に答える義務(質問応答義務)ということになります。

保険会社はその告知内容によって、その保険を引き受けるか否か、引き受ける場合は保険料をいくらにするか、保障範囲に限定をつけるか、保険金額の上限を低く設定するかなどを判断(危険選択)します。

2. 告知事項

告知事項は、危険に関する重要事項のうち「保険者(会社)が告知を求めた事項」、すなわち、保険会社から質問された事項であり、具体的には次のとおりです。

損害保険の告知事項は、「損害発生の可能性」に関する重要事項のうち保険会社から質問された事項であり、損害保険の種類により異なります。例えば自動車保険では、自動車の用途・種類・使用目的、被保険者の氏名・運転免許証の色(ゴールドか否か)等、火災保険では対象物の所在地・所有者・構造・用法等が質問されます。

生命保険の告知事項は、「保険事故(被保険者の死亡または一定の時点における生存)発生の可能性」に関する重要事項のうち保険会社から質問された事項であり、具体的には、被保険者の年齢、性別、職業、身体状況、入通院治療歴などです。被保険者の入通院治療歴は、「最近の診療歴、過去の入院・手術歴、既往症など」についての質問があります。

傷害疾病定額保険の告知事項は、「給付事由発生の可能性」に関する重要事項のうち保険会

社から質問された事項です。傷害保険では、被保険者の年齢、性別、職業、職務や他の同種の傷害保険契約の有無などの質問があります。他の同種の傷害保険契約の有無については、本当に危険に関する重要事項に該当するのか、また誠実に回答しようとすると範囲が明瞭でない、などの問題が指摘されています。疾病保険では、被保険者の年齢、性別、職業、身体状況、入通院治療歴などの質問があり、生命保険の場合と同じです。医療保険は傷害も疾病も対象とするので、傷害保険と疾病保険の告知事項を合わせたものとなります。

保険の種類に共通して、保険会社の質問が危険に関する重要事項でない場合、その質問は「過剰質問」であり、保険契約者側は答える義務はありません。同じく、保険会社の質問があいまいでどう答えたらいいのか分かりにくい場合は、そのような「あいまい質問」は告知を求めたことにならないか、告知しなかったことに保険契約者側に過失がないと解されます。保険会社としては、重要事項に限って質問すること、質問は明確な内容とすることが必要です。

3. 告知義務を負う人と告知の相手方

告知義務を負うのは、保険契約者になる人または被保険者になる人です。質問を受けた人がそれに応答するかたちで告知をすれば足ります。生命保険や疾病保険では、被保険者の身体状況に関する告知が中心なので、告知の主体としては被保険者になる人のほうが適切です。そのため実務では、被保険者になる人の告知を得るという扱いとしています。

生命保険や生命保険会社が保険者となる傷害疾病定額保険では、告知は生命保険会社に対してする必要があります。生命保険会社の営業職員や銀行員は、通常、告知を受ける権限を持っていないため、この人たちに伝えても告知がされたことにはなりません。ただし、告知義務は質問応答義務のかたちなので、告知書に、質問に応答する記載をして営業職員等に交付すれば、保険契約者側は告知に必要なことを行ったといえます。

損害保険や、損害保険会社が保険者となる傷害疾病定額保険では、保険代理店が保険会社の代理人として告知を受領する権限があるので、保険代理店に告知すればよいことになります。

4. 告知義務違反による解除

保険契約者または被保険者が、告知事項について、故意または重大な過失により事実の告知をせず、または不実の告知をしたときは、保険会社は、保険契約を解除することができます（保険法28条1項、55条1項、84条1項）。

①「故意により」「事実の告知をせず」とは、事実および質問事項であることを知っているのにあえて言わないことです。②「故意により」「不実の告知をした」とは、うその告知をすることです。③「重大な過失により」「事実の告知をせず」とは、事実を知っているのに、質問事項であることについてほとんど故意に近い著しい注意欠如の状態があって言わないことです。④「重大な過失により」「不実の告知をした」とは、ほとんど故意に近い著しい注意欠如の状態があって事実について誤って言うことです。③④は、故意が疑われる場合でその証明が不十分な場合が対象となると思われます。

5. ❹の例外 ――告知義務違反があっても解除できない場合

保険会社は、顧客の告知義務違反があっても、次に掲げる場合には保険契約を解除することができません（保険法28条2項、55条2項、84条2項）。

①不告知・不実告知に対する悪意または過失（保険契約の締結時に、保険会社が前項の事実を知り、または過失によって知らなかったとき）

②告知妨害（保険媒介者（例えば生命保険会社の営業職員のように、保険会社のために保険契約の媒介を行う者）が、保険契約者または被保険者が前項の事実の告知をすることを妨げたとき）

③不告知・不実告知の教唆（保険媒介者が、保険契約者または被保険者に対し、前項の事実の告知をせず、または不実の告知をすることを勧めたとき）

①は保険会社が注意すれば足りる場合であり、②③は、保険会社側である保険媒介者が顧客の告知義務違反を助長しておきながら、告知義務違反を理由に保険会社が保険契約を解除して紛争となるというパターンを、立法で解決するものです。保険金不払い問題で、告知義務違反等を理由とする解除が濫用されたことの反省に基づき、解除できない場合を明確に規定したものといえます。

6. ❹の例外の例外 ――告知妨害等と告知義務違反に因果関係が無い場合

❺の中の②③の規定は、告知妨害や不告知・不実告知の教唆（以下、併せて「告知妨害等」という）がなかったとしても保険契約者または被保険者が告知事項の事実の告知をせず、または不実の告知をしたと認められる場合には、適用されません（保険法28条３項、55条３項、84条３項）。つまり、告知妨害等と告知義務違反に因果関係がないときは、告知妨害等があっても保険会社は契約を解除できます。

例えば、顧客が胃がんなのに胃炎で通院したと伝えたところ、胃炎の通院などは記載しなくてよいと営業職員が言ったというケースでは、この不告知教唆がなくとも顧客は告知書に胃炎と不実のことを書くと考えられ、不告知教唆と不実告知に因果関係がなく、生命保険会社は契約を解除できます。一定の合理性のある規定ですが、これでは、告知妨害等を抑止する効果を弱めます。濫用されないような運用が必要です。

7. 解除の効果

解除の効果は将来に向かってのみ生じるので（保険法31条１項、59条１項、88条１項）、保険契約は解除時以降について消滅します。なお、告知義務違反を理由に解除したときは、保険会社は、解除時までに発生した保険事故については保険金を支払う責任を負いません（保険法31条２項１号、59条２項１号、88条２項１号）。

ただし、告知義務違反の事実に基づかずに発生した保険事故については、保険金を支払わなければなりません（同）。例えば、通院状況について告知しなかったことを告知義務違反として解除しようとしたところ、交通事故で死亡した場合などです。

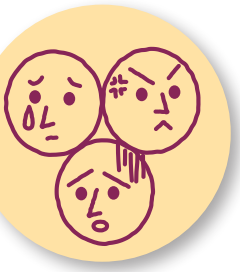
8. 解除権の消滅

この解除権は、保険会社が解除の原因があることを知った時から１カ月間行使しないとき、または、保険契約の締結の時から５年を経過したときは、消滅します（保険法28条４項、55条４項、84条４項）。この期間には中断等がないので、時効期間ではなく除斥期間です。多くの保険約款では、この５年間を２年間に短縮しています。

9. 片面的強行規定

保険法において、告知義務および告知義務違反に関する規定は片面的強行規定であり、これに反する特約で保険契約者または被保険者に不利なものは無効です（保険法７条、33条、41条、65条、70条、94条）。例えば、死亡保険において、死亡の可能性に関係のない事項についての質問に答えなければならないという特約は無効となります。告知妨害があっても契約を解除できる、という特約もまた、同じ理由で無効となります。

苦情相談



国民生活センター 相談情報部

雑誌広告を見て開運商品を買った消費者に、不安をあおり次々とお金を請求する販売業者

雑誌に載っていた「幸運を呼ぶ置き物」を買ったところ、業者から紹介された「お師匠様」という人物から「悪い縁がある」などと言われ、200万円以上の現金を支払ってしまったという事例を紹介する。

相談内容

雑誌の広告に「幸運を呼ぶ置き物」が掲載されていた。私は病気を患っており、体調が良くなればと思い、業者に電話で注文したところ、届いた置物と一緒にブレスレットと手紙が入っていた。手紙には私の性格などが書かれており、「電話で注文をしただけなのになぜ私のことが分かるのだろう」と不安になった。その後「悩んだ時にはカウンセリングを受けられる」と広告に書いてあったのを思い出し、業者に連絡したところ「『お師匠様』より、後日改めて当社に電話をするように言われた」とのことで、日時を指示された。後日再度業者に電話をかけたところ「お師匠様」という男性から、「あなたは並外れた能力があるが、財運がないのは悪い縁が原因だ。それを取り除かなければならない。家族のためにいくらお金を出せますか」と言われた。「悪い縁」という言葉にびっくりしてしまい「10万円」と答えたが、「10万円では足りない」と言われ、言われるがままその日のうちに現金書留で20万円を送った。その数日後、幸運な出来事があったためうれしくなり、業者の担当者に報告したところ「こちらから『気』を送ったが、まだあなたの『気』が乱れている。今手元にある払えるお金はいくらですか」と突然尋ねられ、とっさに「200万円」と言ってしまった。

その後冷静に考え、200万円という大金を支払うことが怖くなり、「お師匠様」に「お金は払えない」と電話で伝えたが、「200万円を払うと言いましたよね」と強く迫られた。脅されたような気持ちになってしまい、何も言えなくなった。それでも支払期日に「200万円という大金は払えない」と改めて「お師匠様」に電話で伝えたが、納得してもらえず、次第に気持ちが萎縮してしまった。そして、もう言いなりになるしかないと思い、翌日200万円を振り込んだ。

その後、テレビのニュースで振り込め詐欺の手口を紹介していたのを見て、自分がだまされていることに気づいた。支払ったお金を返してほしい。　（50歳代　女性　家事従事者）

結果概要

消費生活センター（以下、受付センター）と国民生活センター（以下、当センター）は、共同で

相談処理を行うこととなった。相談者からの聴き取りにより、相談者が業者に電話をかけたときに、「悪い運を取り除くという祈とうサービスの勧誘」が行われるとは思っていなかったとしていることから、特定商取引法の電話勧誘販売に該当する可能性があることを相談者に伝えたうえで、お金を支払うことになったやり取り等の状況をまとめた書面を業者に送るように依頼した。書面を受け取った業者は、受付センターに対し「相談者は自ら当社に電話をかけ申し込んでいるので電話勧誘販売ではない」などと主張したが、後日、既に支払った金額の一部を返金するとの提示があった。しかし、相談者はこの提示内容に納得できなかったため、その旨を受付センターから業者に伝えたところ、再考するとの回答があった。

業者との交渉と並行して、当センターから、本トラブルのきっかけとなった広告を掲載した雑誌の出版社に連絡し、トラブルの概要を伝えた。これについて出版社は業者からの聴き取りの結果、業者の勧誘方法に問題はなかったと判断していると回答した。出版社から当センターに連絡があった数日後、突如業者から受付センターに「なぜ出版社に連絡をしたのか。返金の話には乗らない」という連絡があった。これを受けて、受付センターでは消費者を不安にさせるような対応等の問題点を指摘してあっせんを重ねた。その結果、業者から当初提示した金額を上回る額の提示があり、相談者も了承した。その後、返金も確認された。

問題点

消費生活センターに寄せられる「開運商法」にかかわる消費者トラブルにおいては、開運商品購入後に、業者や寺の住職を名乗る者から「何かが取りついているのでおはらいしなければならない」など、消費者の不安や恐怖心をあおる言動を重ねて、消費者を冷静な判断ができない状態にさせ、開運グッズや祈とうの勧誘を行って契約させるものもあり、非常に悪質な商法である。最近は高額な料金を支払わせるために借金をするように指示する業者もいる。また、被害に気がついても既に業者と連絡が取れなくなっているケースもあり、その場合、被害救済は非常に困難となる。

本件事例のように、業者が「『お師匠様』より、あなたから当社に電話するように言われた」「『お師匠様』が来る日に電話をしてください」などと相談者に電話するように求め、「お師匠様」からアドバイスや話が聞けると思って電話をした相談者に対して不意打ち的に祈とうサービスを勧める場合、このような勧誘方法は、特定商取引法の電話勧誘販売に該当する可能性がある。しかし、業者が電話勧誘販売であることを認めない場合、あっせんは難航することがある。

開運商法においては、最初の開運商品購入に当たり、雑誌の広告等を契機としている場合が多いが、消費者が開運商品購入後に消費者被害にあっていることを出版社等の広告掲載先が把握しているケースは少ないように思われる。開運商法にかかわる消費者トラブルを減らすためには、開運商品等の広告を掲載している雑誌等の出版社に、消費者トラブルの実情等を認識してもらうことも必要と思われる。

消費者が開運商法のトラブルにあわないためには「お金を支払ったからといって運が開けるというわけではない」ことを前提に、業者から不安をあおるような言動や、「さらに運気が上がる」といった話で商品や祈とうサービスを勧められ、それに伴う代金の支払いを求められてもすぐに返事をせず、家族や消費生活センターなどに相談することが大切である。

暮らしの法律 Q&A

第31回

山村 行弘 Yamamura Yukihiro
弁護士。第一東京弁護士会所属
一般民事・刑事事件、知的財産、法律相談などを手がける。
協力：萩谷雅和（萩谷法律事務所）

貸したバッグを売られてしまったら？

相談者の気持ち

同僚に１週間だけという約束で、高価なブランド物のバッグを貸しました。ところが、１週間経っても返してもらえないので問い詰めたところ「お金に困っていたので中古屋に売った」と言われました。同僚にはどう責任を取ってもらえるのでしょう。バッグは返してもらえるでしょうか。

A

他人のものを勝手に売る行為は、法律上許されるものではありません。

本件のように、他人から借りて、自分が所持していたものを勝手に売る行為は、横領罪（刑法252条１項）という犯罪行為に当たり、同僚は刑事上の責任を負う可能性があります。

また、民事上の責任としては、借りたものを返さないという点で債務不履行（民法415条）に当たるほか、故意によって他人の財産権を侵害している点で不法行為（民法709条）が成立し得ることから、債務不履行や不法行為に基づいた損害賠償請求を受けることとなるでしょう。

では、本件において中古屋からバッグを返してもらうことはできるのでしょうか。

この点については、中古屋がバッグを即時取得（民法192条）したか否かが問題となります。即時取得とは、動産を占有している無権利者を真の権利者と過失なく誤信して取引をした者に、その動産について完全な権利を取得させる制度をいいます。本件で、中古屋が同僚からバッグを買い取るに当たり、同僚がバッグの所有者ではないことを知っていたり、同僚がバッグの所有者ではないことを不注意によって見過ごしてしまったなどの特別な事情がない限り、中古屋は、同僚との取引により、当該バッグの所有権を取得することになります。なお、民法193条は、即時取得された物が「盗品又は遺失物であるときは、被害者又は遺失者が、盗難又は遺失の時から２年間、その物の回復を請求することができる」と規定しています。もっとも、ここにいう「盗品又は遺失物」とは、あくまで盗まれた物またはなくした物（落とし物）をいうのであり、横領された物は含まれません。これは、自分の意思に基づいて、任意にその物を預けた以上、所有者のほうにも落ち度がないとはいえないという考え方によるものです。

したがって、本件においては、前述したような特別な事情のない限り、中古屋はバッグを即時取得することになり、バッグの真の所有者は、同僚に対して債務不履行責任や不法行為責任を追及することはできますが、中古屋に対しては、バッグの返還を求めることはできません。この場合、当該バッグが横領されたものであることを説明し、値引価格での買取りの交渉を行うことが現実的かと思われます。

暮らしの判例

消費者問題にかかわる判例を
分かりやすく解説します

国民生活センター 相談情報部

海外不動産使用権を対象にした劇場型勧誘について、被害金額全額と弁護士費用の損害賠償が認められた事例

本件は、カンボジアの不動産使用権を対象にした、いわゆる「劇場型勧誘」における被害金額全額と、弁護士費用相当額について、被告事業者の共同不法行為による損害の賠償を命じ、事業者が主張した被害者の損益相殺および過失相殺を認めなかった事例である（被害金額465万円、弁護士費用相当額約50万円）（東京高裁平成26年2月20日判決、カンボジア不動産投資被害弁護団公式サイトhttp://can-higai.sakura.ne.jp/）。

被控訴人（原告）：X
控訴人（被告）：Y1（販売会社、第1次販売代理店）
Y2（国内代理店、日本総代理店）
Y3（Y1、2代表取締役）
Y4（Y1の従業員）
関係者：A1（電話勧誘業者）
A2（A1の従業員）

事案の概要

Xは、69歳で中学卒業後から働き始め、22歳で結婚したものの、17年前に夫は死亡しており、本件事件当時はヘルパーをしながら娘と2人暮らしをしていた女性である。

貯金は老後の蓄えとして約500万円あり、投資経験はない。

Xは、2012年5月22日頃、A2と称する人物からの電話で「郵便は届いたか。カンボジアの土地が欲しいので名義を貸してほしい。一口（15万円）買ってくれたら20万円で買い取る」と言われた。

数日前にY1から封書が届いていたので、XはY1に電話し、1口分を購入する旨伝え、15万円を郵便為替で支払った。

Xは、A2から追加購入を依頼され、Y1に連絡したが30口という大口しかないと言われ、A2に確認を取ったうえで購入することにし、X宅に訪問してきたY4に450万円を手渡した。

その後、XがA2に買取代金の支払いを求めたところ、Y1に名義変更の書類の郵送を依頼するように指示された。Y1に連絡すると、「あと1500万円分買えば名義変更できる」と言われた。

これをA2に伝えたところ、Y1に500万円送金するとのことだったが、Y1から「500万円がXの名前でA1から送られてきたがどういうことか。違反だ。受け取れない。すぐにあなたか

ら1500万円を送ってほしい」などと言われた。

Xは途方に暮れて家族に相談したところ、だまされているのではないかと指摘され、警察や消費生活センターに相談した結果、本件訴訟を提起したものである。

本件は、カンボジアの農地使用権（永借権）（以下、本件権利）に関する「買え買え詐欺」といわれる劇場型勧誘である。

Xは、本件権利のA1の第一次販売代理店Y1、日本総代理店Y2、両者の代表取締役Y3、Y1の従業員Y4に対し、共同不法行為および会社法429条1項の任務懈怠（けたい）による損害賠償を求めて提訴した。

原審では、本件取引は本件権利を購入する意思のなかったXに虚偽の話を告げ、本件取引を行わせたものであり、それ自体詐欺であり共同不法行為に該当するとして全額の損害賠償を命じる判決が出たものの、Y1らが控訴した。

Y1らの控訴理由は、何ら面識のないA2からの電話による勧誘に応じ、同人の身分や立場等を確認せず、名義を貸しただけで15万円が20万円になって戻って来るとの話を信用し、465万円を支出したものであるから、Xの落ち度は大きく、過失相殺をすべきである、本件権利は実体のある権利であるからその価格相当額は損益相殺すべきなどというものであった。

理　由

1 損益相殺について

本件取引により、Xに販売された本件権利は、その性質が必ずしも明らかでなく、取引について市場価格が形成されているとは認められないから、金銭的価値を把握することはできず、そもそも損益相殺をする前提を欠くというべきである。

もっとも、Xは、Y2から事業収益として6万4635円および11万9245円の送金（配当）を受けたことを自認しているけれども、本件取引は、A1のA2がY1・Y2らと共謀し、実態不明な永借権について、Xが購入した同権利を買い取るとの虚偽の話を告げて行われたものであり、その売買代金も合計465万円と高額であり、反倫理的行為に当たるというべきであり、これを損益相殺ないし損益相殺的な調整の対象として損害額から控除することも許されないものというべきである。

2 過失相殺について

本件取引は、前判示どおり反倫理的行為に基づくものであり、Xは、Y1・Y2・Y4らと共謀したA1のA2から虚偽の話を告げられ、誤信した結果金銭を騙取（へんしゅ）されたものであるから、A2の身分や立場等を書面等で確認することなく同人の話を信用し、本件取引に応じたとしてもXに過失と言えるほどの落ち度があったとは認められない。

したがって、Y1・Y2・Y4らの共同不法行為として行われた本件不法行為（本件取引）について、過失相殺は認められない。

なお、Y3の責任も、Y1・Y2の不法行為について、代表取締役としての任務懈怠を原因とするものであるから、同様に過失相殺を適用するのは相当ではない。

解　説

いわゆる「買え買え詐欺（劇場型勧誘）」によるカンボジアの農地使用権に関する事例である。「買え買え詐欺」とは、相手方が複数の登場人物を用意し、いろいろな役割を演じることで消費者に「買い取ってもらえるので、自分には投資リスクはない」と誤信させ、さまざまな投資金名目で金銭をだまし取るものを指す。金融商品

などを購入する意思のない消費者に対し、本件のように名義を貸してほしいとか、代わりに購入してくれれば手数料を上乗せして買い取るなどと持ちかけ、消費者名義でいったん買い取らせる手口から「買え買え詐欺」と呼ばれる。

未公開株、社債、各種事業投資などのファンド、ダイヤモンド、有料老人ホームや墓の使用権、実体のない権利、外国の不動産など投資対象商品は多様化している。

本件被告らはもっぱら「カンボジアにおける農地使用権」や「高齢者向けアパート」等を対象に「買え買え詐欺」を行っていたものであるが、これらの権利の実態は不明である。

近年「買え買え詐欺」などの詐欺的投資話による消費者被害が増加しており、警察庁では振り込め詐欺などと合わせて特殊詐欺とし、注意を呼びかけている。

本件では、本件権利の実態が不明であると認定し、価値も評価できないこと、興味を持っていなかった消費者に対し、販売業者とは無関係な事業者を装って名義を貸してほしい、代わりに購入してなど、その気もないのに虚偽の話を持ちかけ、契約させた点などから、社会的相当性を逸脱する違法な勧誘であって、違法であり、不法行為に該当すると判断、代表取締役については悪意または重過失による任務懈怠があるとして会社法429条1項に基づく損害賠償責任を認めた。

被告らは別会社の従業員と名乗る人物からの「名義を貸してほしい」との電話を信用した点に大きな過失があるから過失相殺をすべきであること、本件権利の価値などについて損益相殺すべきであると主張したが、本件が消費者の資産をねらった社会の倫理、道徳に反する醜悪な行為（反倫理的行為）であることから、過失相殺も損益相殺もともに認めなかった。

参考判例

【損益相殺・過失相殺関連判決】

①最高裁平成20年6月10日判決『最高裁判所民事判例集』62巻6号1488ページ

②最高裁平成20年6月24日判決『最高裁判所裁判集民事』228号385ページ

【本件の原審判決】

③東京地裁平成25年11月6日判決（＊）

【関連判決】

④東京地裁平成26年1月17日判決（＊）

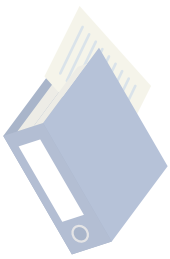
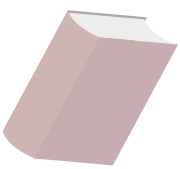
⑤東京地裁平成26年1月30日判決（＊）

⑥東京地裁平成26年4月24日判決（＊）

⑦東京地裁平成26年3月28日判決（＊）

⑧東京簡裁平成26年3月27日判決（＊）

（＊）カンボジア不動産投資被害弁護団公式サイト（http://can-higai.sakura.ne.jp/）より

村 千鶴子 Mura Chizuko 東京経済大学現代法学部教授・弁護士 日本消費者法学会理事
専門は契約法、消費者法。国民生活センター消費者判例情報評価委員会、経済産業省消費経済審議会、東京都消費者被害救済委員会などの委員を務める。著書に『Q&A消費生活相談の基礎知識－知っておきたい民事のルール』(ぎょうせい)、『誌上法学講座－特定商取引法を学ぶ－』(国民生活センター)ほか多数。

請負・委任

1 はじめに

現代社会はサービス化社会ともいわれるように、消費者が事業者からサービスを購入することが日常化し、サービスの内容も多様化しています。消費者が日常的に利用するサービスには、ローンやレンタルのように「借りる」タイプの契約のほかに、事業者に何らかの労務を提供してもらうタイプの契約があります。

昔からあるものとしては、建物の建築、住宅などの修繕、衣類のクリーニング、医療、美容院や理容室でのカット・パーマ・散髪、学習塾や家庭教師などがあります。最近消費生活相談で増えている比較的新しいサービス取引としては、エステティックサービス、美容医療、介護サービス、就職支援セミナーや自己啓発セミナー、インターネットによる出会い系サイト・アダルト情報サイト・オンラインゲームなどの情報提供サービスなどがあります。

民法では、サービスに関する取引のうちで労務を提供するタイプの契約として、雇用・請負・委任の３種類の契約を典型契約として定めています。本稿では、消費者が日常生活で利用することが多い**請負**と**委任**について取り上げます。

雇用契約とは、「雇用は、当事者の一方が相手方に対して労働に従事することを約し、相手方がこれに対してその報酬を与えることを約することによって、その効力を生ずる」と定義されるものです(民法*1 623条)。雇用は消費生活相談では扱わないので*2、本稿では取り扱いません。

2 請負と委任の違い

請負も委任も、契約相手に労務を提供してもらうことを契約内容とする点で共通しています。では、請負と委任とでは、どのように違うのでしょうか。定義の違いをみてみましょう。

請負とは、「仕事の完成に対して対価を支払う」ことを内容とする契約です(632条)。請負契約の典型的なものが建築請負契約です。これは、家を建ててもらう契約のことです。

委任は、「法律行為をすることを相手に委託する」契約です。分かりやすく言えば、法律の専門家に法律事務を委託する契約です(643条)。つまり、専門家にその専門知識や技術に基づいて適切に法律事務をするように任せるというものです。委任は、「仕事の完成」を依頼するものではない点が請負とは異なる点です。

委任の典型的なものとしては、民事訴訟の代理人があります。法律の専門家である弁護士に民事訴訟の事務を委託した意味は、その訴訟で勝つことを依頼したわけではありません。法律の専門家としての知識などに基づいて適切に訴

＊1 以下、断りのない場合は、民法の条文を指します。
＊2 雇用に関する相談は、労働者の支援を目的とする労働相談で扱っています。

訟を遂行することを依頼したことを意味します。事件の性質によっては敗訴する場合もあり得ます。敗訴したからといって契約を履行しなかったことにはなりません。この点が、請負と委任では違うわけです。

さらに、請負契約では報酬を支払うことを約束することが必要とされていますが、委任の場合には対価を支払うことを約束することは要件とはなっていません*3。ただし、現代社会ではプロに金銭を支払って委任することが通常です。消費者が委任の契約をする場合には契約で対価の約束をしているのが普通ですから、請負と委任の区別をするうえではあまり意味がなく、本質的な違いではなくなっています。

(請負)
第632条　請負は、当事者の一方がある仕事を完成することを約し、相手方がその仕事の結果に対してその報酬を支払うことを約することによって、その効力を生ずる。
(委任)
第643条　委任は、当事者の一方が法律行為をすることを相手方に委託し、相手方がこれを承諾することによって、その効力を生ずる。

3 準委任

委任は、法律事務の委託を意味しますが、消費者が専門家に任せるタイプの労務提供型の契約には法律事務以外にもさまざまなものがあります。家庭教師や塾、各種の技術習得講座、エステティックサービスや医療などは、いずれも専門家に任せる内容の労務提供型の契約です。

民法では、このような契約を**準委任**と定め、委任の規定を準用すると定めています。法律事務以外の事務の委託も、委任と同様の取り扱いをしているわけです。

(準委任)
第656条　この節の規定は、法律行為でない事務の委託について準用する。

＊3　かつては、委任は貴族が引き受けるものでした。労働の対価を得ることはいやしいこととされていたことが、歴史的背景としてあると説明されています。

4 請負についての規定の概要

民法は、請負契約について報酬の支払時期、担保責任、注文主からの契約の解除、注文主の破産開始による契約の解除の規定を定めています。

(1) 報酬の支払時期

請負契約の報酬の支払時期については「仕事の目的物の引渡しと同時に、支払わなければならない」と定めています。ただし、この規定は任意規定ですから、この定めと違う内容の合意をした場合には合意が優先します。

建物の建築請負契約のように高額な契約では契約締結時に頭金を支払い、上棟式の段階で中間金を支払い、完成引渡の時点で残金を支払う特約がよくみられます。

(報酬の支払時期)
第633条　報酬は、仕事の目的物の引渡しと同時に、支払わなければならない。ただし、物の引渡しを要しないときは、第624条第1項の規定を準用する。
(報酬の支払時期)
第624条　労働者は、その約した労働を終わった後でなければ、報酬を請求することができない。

(2) 担保責任

担保責任とは、消費者に引き渡された完成品に傷(瑕疵)があるが請負人に落ち度がない場合の責任分配に対する規定です。請負人に過失があれば債務不履行の問題になりますが、請負人に落ち度がない場合には、債務不履行責任を追及できません。そこで、その場合には傷があったことについてどう損失の分配を図るか定めたわけです。

この場合には、「注文者は、請負人に対し、相当の期間を定めて、その瑕疵の修補を請求することができる」のが原則です(634条1項)。ただし、瑕疵が重要でなく、その修補に過分の費用を要するときは、損害賠償請求できるだけにとどまります。

客観的にみて瑕疵が重大であるために使い物

にならない(つまり、契約をした目的を達することができない)という場合には、契約を解除できます。ただし、建物や土地の工作物に関しては契約は解除できないと定められています(635条)。この規定によると欠陥住宅で欠陥が重大であっても、請負契約を解除できないわけです。欠陥住宅問題ではこの規定は弱者である消費者にとって過酷だという批判があります。

(請負人の担保責任)
第634条　仕事の目的物に瑕疵があるときは、注文者は、請負人に対し、相当の期間を定めて、その瑕疵の修補を請求することができる。ただし、瑕疵が重要でない場合において、その修補に過分の費用を要するときは、この限りでない。

2　注文者は、瑕疵の修補に代えて、又はその修補とともに、損害賠償の請求をすることができる。この場合においては、第533条の規定を準用する。

(同時履行の抗弁)
第533条　双務契約の当事者の一方は、相手方がその債務の履行を提供するまでは、自己の債務の履行を拒むことができる。ただし、相手方の債務が弁済期にないときは、この限りでない。

第635条　仕事の目的物に瑕疵があり、そのために契約をした目的を達することができないときは、注文者は、契約の解除をすることができる。ただし、建物その他の土地の工作物については、この限りでない。

(請負人の担保責任に関する規定の不適用)
第636条　前2条の規定は、仕事の目的物の瑕疵が注文者の供した材料の性質又は注文者の与えた指図によって生じたときは、適用しない。ただし、請負人がその材料又は指図が不適当であることを知りながら告げなかったときは、この限りでない。

(担保責任を負わない旨の特約)
第640条　請負人は、第634条又は第635条の規定による担保の責任を負わない旨の特約をしたときであっても、知りながら告げなかった事実については、その責任を免れることができない。

瑕疵担保責任の期間は引渡しから1年が基本ですが、建物の場合は5年です(637条、638条)。

(請負人の担保責任の存続期間)
第637条　前3条の規定による瑕疵の修補又は損害賠償の請求及び契約の解除は、仕事の目的物を引き渡した時から1年以内にしなければならない。

2　仕事の目的物の引渡しを要しない場合には、前項の期間は、仕事が終了した時から起算する。

第638条　建物その他の土地の工作物の請負人は、その工作物又は地盤の瑕疵について、引渡しの後5年間その担保の責任を負う。ただし、この期間は、石造、土造、れんが造、コンクリート造、金属造その他これらに類する構造の工作物については、10年とする。

2　工作物が前項の瑕疵によって滅失し、又は損傷したときは、注文者は、その滅失又は損傷の時から1年以内に、第634条の規定による権利を行使しなければならない。

(担保責任の存続期間の伸長)
第639条　第637条及び前条第1項の期間は、第167条の規定による消滅時効の期間内に限り、契約で伸長することができる。

ただし、住宅新築請負契約の場合には、「住宅の品質確保の促進等に関する法律」(品確法)により引渡しの時から10年間に延長されています(同法94条)。この規定は強行規定で、この規定より注文主である消費者に不利な特約は無効です。

住宅の品質確保の促進等に関する法律
第7章　瑕疵担保責任の特例

(住宅の新築工事の請負人の瑕疵担保責任の特例)
第94条　住宅を新築する建設工事の請負契約(以下「住宅新築請負契約」という。)においては、請負人は、注文者に引き渡した時から10年間、住宅のうち構造耐力上主要な部分又は雨水の浸入を防止する部分として政令で定めるもの(次条において「住宅の構造耐力上主要な部分等」という。)の瑕疵(構造耐力又は雨水の浸入に影響のないものを除く。次条において同じ。)について、民法(明治29年法律第89号)第634条第1項及び第2項前段に規定する担保の責任を負う。

2　前項の規定に反する特約で注文者に不利なものは、無効とする。

3　第1項の場合における民法第638条第2項の規定の適用については、同項中「前項」とあるのは、「住宅の品質確保の促進等に関する法律第94条第1項」とする。

⑶ 注文主による解除権

注文主は仕事が完成するまではいつでも契約を解除できます。ただし、請負人に対して損害賠償する必要があります。この場合の損害賠償には逸失利益も含まれると解釈されています。

(注文者による契約の解除)
第641条　請負人が仕事を完成しない間は、注文者は、いつでも損害を賠償して契約の解除をすることができる。

5 委任・準委任の規定の概要

委任・準委任の規定のポイントは、受任者の負う義務と契約の終了に関するものです。

⑴ 受任者の注意義務

請負は、仕事の完成が契約の目的でした。委任･準委任の場合には、分かりやすく言えば「専門家に任せる」契約である点がポイントです。

病気になったときに医師の診療を受けるのは準委任と解するのが裁判実務の現状です。患者の中には、病気を治して健康にすることが契約の内容だと思う人もないではありませんが、それは無理なことです*4。病状に応じて適切な診断と治療をするのが契約の内容ということです。

委任・準委任では、受任者は、委託された事務に応じて専門的知見に基づいた対処をする義務を負うわけです。民法では、これを「委任の本旨に従い、善良な管理者の注意をもって、委任事務を処理する義務を負う」と定めました(644条)。エステティックサービスや学習指導なども同様です。

(受任者の注意義務)
第644条　受任者は、委任の本旨に従い、善良な管理者の注意をもって、委任事務を処理する義務を負う。

(受任者による報告)
第645条　受任者は、委任者の請求があるときは、いつでも委任事務の処理の状況を報告し、委任が終了した後は、遅滞なくその経過及び結果を報告しなければならない。

⑵ 契約の解除と終了

委任・準委任は、委任者が相手の受任者を信頼して任せる点にポイントがあります。相手との信頼関係が損なわれた場合にも契約関係を続けなければならないのは合理的ではありません。

そこで、委任・準委任の場合には、契約当事者は双方ともにいつでも将来に向かって契約をやめることができます。ただし、相手方に不利なときに契約をやめる場合には、相手方の損害を賠償する必要があります。

また、双方の信頼関係による契約なので、契約当事者のどちらかが死亡した場合には契約は終了します。契約によって取得した債権・債務は原則として相続の対象となりますが、委任・準委任は契約関係が終了する点に大きな違いがあります。

(委任の解除)
第651条　委任は、各当事者がいつでもその解除をすることができる。
2　当事者の一方が相手方に不利な時期に委任の解除をしたときは、その当事者の一方は、相手方の損害を賠償しなければならない。ただし、やむを得ない事由があったときは、この限りでない。

(委任の解除の効力)
第652条　第620条の規定は、委任について準用する。

(賃貸借の解除の効力)
第620条　賃貸借の解除をした場合には、その解除は、将来に向かってのみその効力を生ずる。この場合において、当事者の一方に過失があったときは、その者に対する損害賠償の請求を妨げない。

(委任の終了事由)
第653条　委任は、次に掲げる事由によって終了する。
一　委任者又は受任者の死亡
二　委任者又は受任者が破産手続開始の決定を受けたこと。
三　受任者が後見開始の審判を受けたこと。

＊4　医療訴訟の中には、治療にもかかわらず病気が治らなかったり死亡したことをもって医療ミスだとして訴訟を提起するケースがあります。しかし、医療サイドに医療水準に照らして注意義務違反がない場合には、損害賠償は認められません。

消費者問題を よむ・しる・かんがえる

国民生活

ウェブ版

独立行政法人
国民生活センター

ウェブ版
国民生活
2014
12
No.29

特集

企業倒産と消費者被害